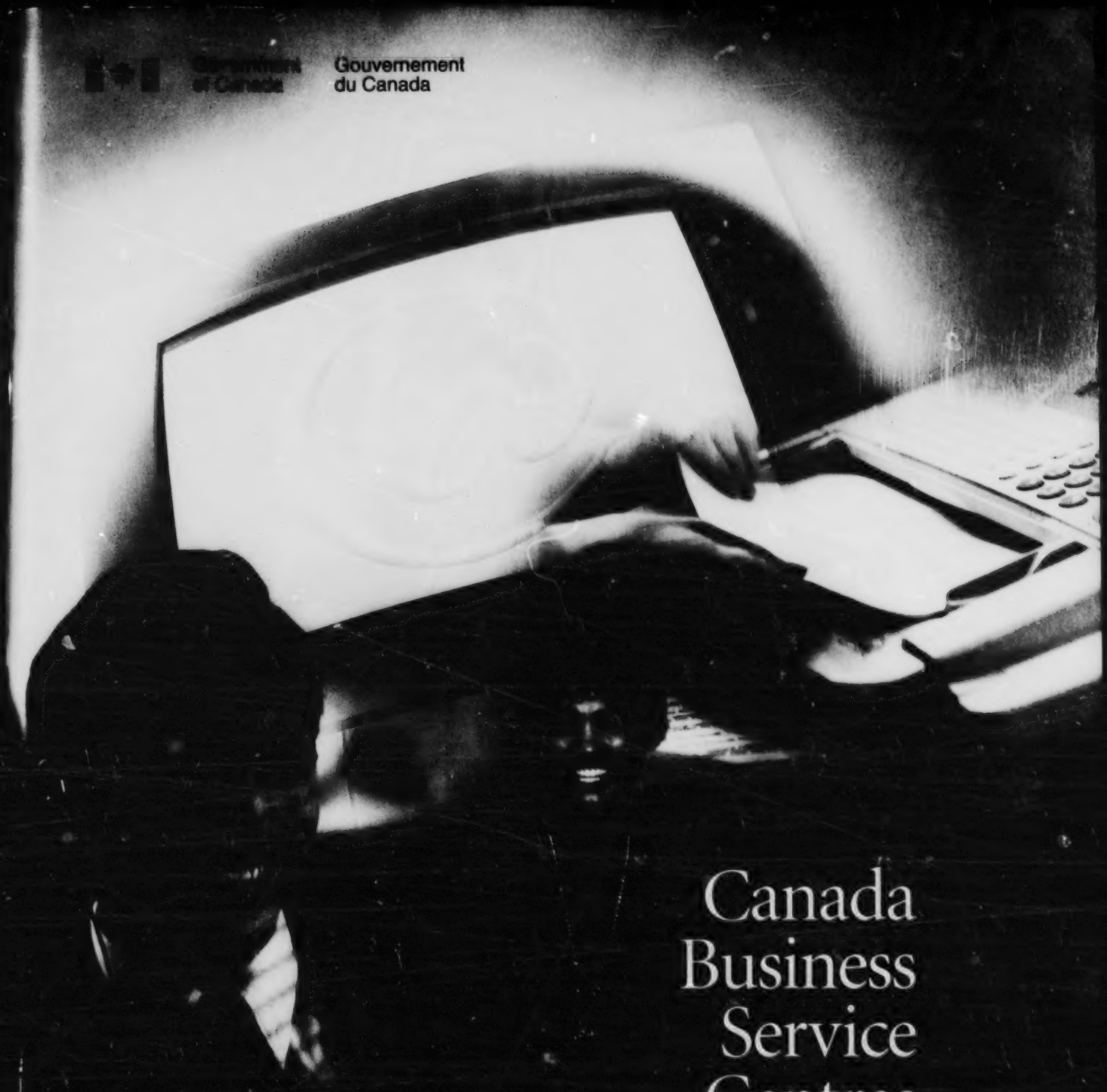
Government of Canada
Gouvernement du Canada



Canada Business Service Centres

ANNUAL REPORT 2000–2001

Canada

102-04918/

Canada Business Service Centres

ANNUAL REPORT 2000–01

This publication is also available electronically on the World Wide Web at the following address:
http://www.cbsc.org/annual_report

This publication can be made available in alternative formats upon request.
Contact the Information Distribution Centre at the numbers listed below.

For additional copies of this publication, please contact:

Information Distribution Centre
Communications and Marketing Branch
Industry Canada
Room 268D, West Tower
235 Queen Street
Ottawa ON K1A 0H5

Tel.: (613) 947-7466
Fax: (613) 954-6436
E-mail: **publications@ic.gc.ca**

Permission to Reproduce. Except as otherwise specifically noted, the information in this publication may be reproduced, in part or in whole and by any means, without charge or further permission from Industry Canada, provided that due diligence is exercised in ensuring the accuracy of the information reproduced; that Industry Canada is identified as the source institution; and that the reproduction is not represented as an official version of the information reproduced, nor as having been made in affiliation with, or with the endorsement of, Industry Canada.

For permission to reproduce the information in this publication for commercial redistribution, please e-mail: **Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca**

Cat. No. C1-13/2001
ISBN 0-662-66260-1
53603B

10% recycled material

Foreword

We are pleased to present the *Canada Business Service Centres — Annual Report 2000–01*, which summarizes the performance of this valuable business service network. Industry Canada, Atlantic Canada Opportunities Agency, Western Economic Diversification Canada and Canada Economic Development for Quebec Regions work together to provide the federal lead role for the network of CBSCs across the country. Through collaborative arrangements with the provinces, territories and business organizations, the CBSCs are able to provide integrated information services for businesses.

This past year, in keeping with the federal government's Government On-Line goals, the network of CBSCs focussed on Web-based services. As specialists in the information needs of entrepreneurs in the start-up phase, the CBSCs launched the Business Start-Up Assistant, which is available on the BusinessGateway.ca site, the new Government of Canada portal for Canadian business.

The CBSCs continue to build strong links across Canada to ensure that information is readily available in communities from coast to coast. In 2000–01, the network of regional access partners expanded to 382 organizations, often located in rural and remote locations. In particular, significant progress was made with the Aboriginal Business Service Network, where 65 partnerships have now been established.

We are proud of the past efforts made by the CBSCs and look forward to their continued success in the future.

André Gladu
Deputy Minister
Canada Economic Development for Quebec Regions

Peter Harder
Deputy Minister
Industry Canada

Dennis Wallace
President
Atlantic Canada Opportunities Agency

Oryssia Lennie
Deputy Minister
Western Economic Diversification Canada

Contents

Introduction 1

Mandate and Mission 1

Core Services, Products and Modes of Access 2

The CBSC Network and Regional Access Partners 9

Collaborative Arrangements 12

The CBSC Work Force 13

Budget Overview 14

Accomplishments — 2000–01 Performance Report 15

Evaluations 24

Summary of Highlights for 2000–01 25

Appendix I: Atlantic Canada Opportunities Agency 26

Appendix II: Canada Economic Development for Quebec Regions 28

Appendix III: Industry Canada 30

Appendix IV: Western Economic Diversification Canada 32

Appendix V: National Service Standards 34

Appendix VI: CBSC Contacts and Locations 35

FIGURES

Figure 1: Use of Federal BIS Documents 4

Figure 2: Interactive Business Planner 6

Figure 3: Organization Structure — Federal Lead Departments 11

Figure 4: Types of Collaborative Arrangements 12

Figure 5: CBSC Work Force (All CBSCs) 13

Figure 6: CBSC Five-Year Funding by Partner 14

Figure 7: Volume of Officer-Assisted Client Interactions, 2000–01 16

Figure 8: Volume of Self-Serve Client Interactions, 2000–01 17

Figure 9: CBSC Clients — Phase of Business, 2000–01 17

Figure 10: CBSC Clients — Language of Service 18

Figure 11: CBSC Clients — Gender Profile 18

Figure 12: Team Canada Inc 1-888 Line — Call Volumes 19

Figure 13: Team Canada Inc 1-888 Line — Service Standard 20

Introduction

The network of Canada Business Service Centres (CBSCs) was established to improve service to small business and start-up entrepreneurs. It provides a comprehensive first stop for information on government services, programs and regulatory requirements for both the federal and provincial/territorial orders of government. In addition, the CBSCs provide a wide range of information resources to support sound business planning and the expansion of new markets, both domestic and foreign, for Canadian goods and services.

The CBSCs began in 1992 as innovative pilot projects, and have now served the Canadian business community and entrepreneurs for nine years. Over this period of providing front-line service, they have continued to adapt their service delivery, taking full advantage of rapidly changing information technology. The network of CBSCs is now well established as a model of quality service, with a reputation for adapting to the changing information needs and modes of access of Canadian businesses.

Mandate and Mission

Broadly defined, the CBSC mandate is to serve as the primary source of timely and accurate business-related information and referrals on federal programs, services and regulations, without charge, in all regions of the country.

The mission of the CBSCs is:

- to improve the start-up, survival and growth rates of small and medium-sized enterprises (SMEs) by giving businesspeople in every part of Canada access to accurate, timely and relevant information and referrals;
- to reduce the complexity of dealing with various levels of government by consolidating business information from the clients' perspective in one convenient service;
- to enable clients to make well-informed business decisions in a global economy; and
- to encourage business success through sound business planning, market research and the use of strategic business information.

Polar Leafs owners Jody Bialowas and Sebastian Thorp pose with their patriotic apparel, including their maple leaf hats.

Polar Leafs, a company based in Winnipeg, produces a broad line of sports apparel that includes T-shirts, fleece jackets and their signature "Cool to be Canadian" maple leaf hat. Company founders Jody Bialowas and Sebastian Thorp have used the services of the Canada/Manitoba Business Service Centre to develop a great Canadian idea into a growing small business. They have established themselves as a unique supplier of Canadian apparel and are looking at expanding into major department stores.

Core Services, Products and Modes of Access

The CBSCs provide a variety of services and products consistently across the country on behalf of the Government of Canada. These services are delivered in collaboration with provincial/territorial and other partners who, in some locations, may support the provision of additional services.

Business Information System

Size

At the heart of the CBSC service is reliable, accurate information, which is easily accessible in a variety of ways. The CBSCs build their service and products on a national collection of data bases of federal and provincial/territorial information, referred to as the Business Information System (BIS). The BIS contains up-to-date, bilingual descriptions of 1127 federal business programs, services and regulatory requirements, representing 37 federal departments and agencies. An equivalent collection of 3574 provincial/territorial documents, representing 311 provincial/territorial ministries and agencies are added at the centre level *(see Box 1)*.

BOX 1

Efficient Quality Control of the Business Information System

- Quality control standards cover currency, accuracy and readability.
- The most popular federal documents are updated monthly, and the remainder are updated every 9 to 12 months.
- Infrequently used documents are amalgamated into more general descriptions wherever possible.
- Changes are replicated overnight, amending all uses of the information on all modes of access.
- Almost 2000 changes were made in 2000–01 (this includes modifications, and new and discontinued information), representing an average of 1.7 changes per document per year.

Analysis of Use

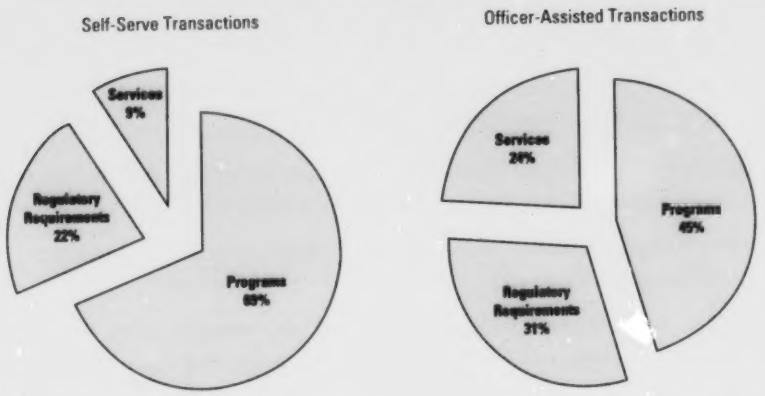
Each use of the document is recorded, whether it is used on the Internet or by the business information officers serving the client in-person, by telephone or through e-mail responses. Analysing these statistics provides some insight into the priorities of business clients seeking information from governments. Information can be classified into the following three broad types:

- **programs** — including all types of financial assistance such as loans, loan guarantees, interest buy-down, grants and contributions;
- **regulatory requirements** — including taxes, permits, required registrations or other regulatory steps; and
- **services** — including counselling, advisory services, networks, sources of business information, data bases of Canadian businesses (not involving financial assistance but of some clear business benefit).

Figure 1 shows the demand by type of information through self-serve and officer-assisted modes of access. This analysis was based on a sample of the most-accessed documents, which represented approximately 44 percent of data base use on the Internet and 81 percent of use through assistance by an officer. Interest by type of information is somewhat different when clients search the CBSC Web site themselves, compared with when clients are assisted by a business information officer. On the Internet, the dominant area of interest is financial assistance programs (69 percent), followed by regulatory requirements (22 percent) and services (9 percent). It must be pointed out that less is known about who uses the Internet because it is self-serve. By comparison, when assisted by CBSC staff, business clients receive more targeted and enhanced service as well as exposure to a broader range of information. Clients assisted by an officer receive information on financial assistance programs (45 percent), regulatory requirements (31 percent) and services (24 percent). The vast majority of clients served are in the CBSC target audience, namely Canadian entrepreneurs, self-employed individuals and established SMEs. The CBSC staff can diagnose information needs, make more precise program matches and suggest resources about which clients may be unaware.

The Business Information System is also being used extensively in other Government On-Line applications *(see Box 2)*.

Figure 1: Use of Federal BIS Documents



Represents 44 percent of all self-serve federal BIS transactions.

Represents 81 percent of all officer-assisted federal BIS transactions.

Source: National Statistical Reporting System.

BOX 2

The Business Information System in Other Government On-Line Applications

- **Programs A-Z**, under Key Resources on the BusinessGateway.ca site links to the CBSC BIS (**http://BusinessGateway.ca**).
- **Business Start-Up Assistant** is a portal for entrepreneurs in the start-up phase (**http://bsa.cbsc.org**), which includes links to the BIS.
- **Sources of Financing** has a section entitled Government Assistance, which links to the BIS (**http://strategis.gc.ca/sources**).
- **MyBIS** is an Internet-based application, provided through a partnership between the Canada/Ontario Business Service Centre and Ontario Business Connects. It enables business clients to subscribe to a service that notifies them via e-mail of new or changing programs based on the client's self-defined interest profile (**http://www.cbs.gov.on.ca/obc**).

Telephone Services

In each province and territory, a toll-free telephone inquiry service is promoted in the business and general community as a one-stop service for business information. In addition, the CBSCs offer a single national toll-free number for business inquiry use by federal partners or federal initiatives such as those undertaken by the Canada Information Office (now Communication Canada). This national toll-free number automatically directs the call to the CBSC in the province or territory from which the call originates.

Clients are served by knowledgeable business information officers, using a variety of data bases accessible from their desktops. Information officers promote Web-based information sources, provide contact information and explanations verbally, and offer to deliver information via e-mail, fax or mail. Frequently, questions are complex and require investigation and research using CBSC business resource collections. To manage this assembled knowledge efficiently, each question and answer is retained in a data base for future reference by the CBSC network and its regional access partners.

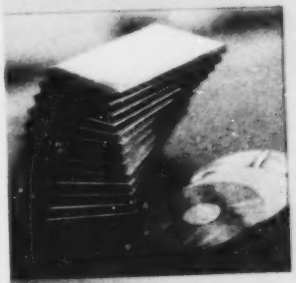
A toll-free, fax-on-demand service called Info-FAX allows callers to order business information catalogues and documents, which are available to be faxed to them 24 hours a day, every day. Although this service mode is experiencing a clear decline in usage, it continues to be offered by the CBSCs as an alternative to serve areas where Internet access is not adequate and to clients who have access to fax machines only.

In-Person Service

Each CBSC offers a business resource centre for walk-in service, where clients may access information on their own (i.e. self-serve) or obtain the assistance of business information officers. The business resource collections focus on the information needs of small businesses, particularly to support market research (global and domestic) and business planning. Key publications of the 37 federal departments and agencies, as well as provincial/territorial ministries, are available. Many commercial sources of information such as directories and statistical data bases are also available. Many commercial sources of information such as business directories and statistical data bases are made available to CBSC clients through the Information Product System. CBSCs also have extensive information collections available in video, print and CD-ROMs on a range of business topics. Each CBSC provides work stations for public access to the Internet. Some centres also provide seminars, tours of the centre, co-located services such as business registration or business counselling, and advisory services. In addition, the CBSCs work with a network of 382 regional access partners, thus enabling them to serve many more communities.

The Information Product System

Through the Information Product System (IPS), CBSC clients can access a carefully selected collection of electronic information resources in the form of CD-ROMs and Web-based data bases. Licences are negotiated nationally for nine company data bases, five periodical indexes, five statistical data bases and two association directories. CBSC business information officers are available to help clients who are not yet comfortable with using electronic information resources or those not able to come to the centres. Access to these resources is provided free of charge to CBSC clients. In 2000–01, the 21 products available through the IPS were accessed on an average of 3000 sessions per month.



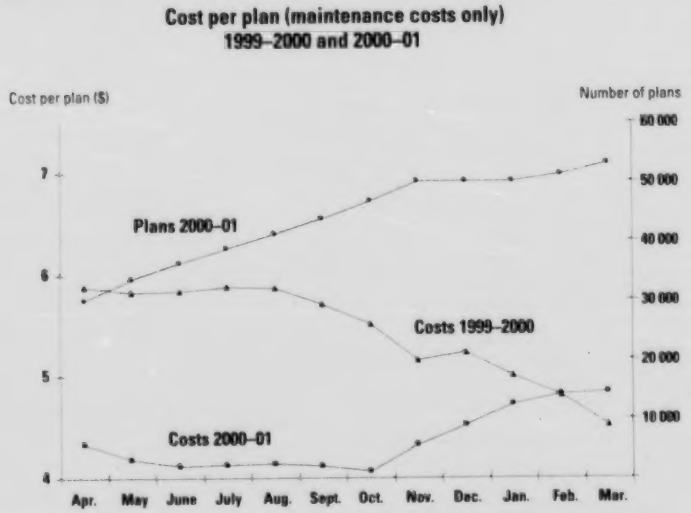
Internet-Based Services

The CBSC Web site (**http://www.cbsc.org**) provides easy access to a comprehensive inventory of federal and provincial/territorial government programs, regulatory requirements, services and other sources of business information. The site is organized from the business client's perspective, with topics and search options to suit various needs. The CBSC's Web-based information resources have contributed substantially to the gateway for Canadian business on the redesigned Government of Canada portal. One important contribution has been the integration of federal and provincial/territorial information essential to providing useful and comprehensive answers to business questions. Provincial/territorial partners also look to the regional CBSC Web sites to provide integrated access to business information.

The CBSCs offer the following core group of Web-based tools customized for each province and territory.

Interactive Business Planner — An updated version of this award-winning interactive business planning software was released in November 2000. The product continues to be in high demand *(see Figure 2)*. The Interactive Business Planner is available at **http://www.cbsc.org/ibp**

Figure 2: Interactive Business Planner



In fiscal year 2000–01, CBSC clients developed 52 917 new business plans using the Interactive Business Planner. After a continuous decline in the cost per plan over 19 months, an increase was experienced starting in October 2000. A significant system change was required to increase the capacity of the Interactive Business Planner to serve more users simultaneously. The increase in unit cost per plan reflects the systems development investment in this popular on-line tool over the last five months of 2000–01.

Online Small Business Workshop — This Web-based workshop provides techniques and information for developing a business idea; starting, marketing and financing a new venture; and improving an existing small business. The workshop is available at **http://www.cbsc.org/osbw**

The Business Start-Up Assistant — This new on-line product is specifically aimed at the information needs of entrepreneurs in the start-up phase (**http://bsa.cbsc.org**). Launched in January 2001, it is also featured on the Government of Canada portal for business (**http://BusinessGateway.ca**). Federal and provincial/territorial information is organized by topic and by province/territory, providing information in a context that is useful to the client in his or her particular region of Canada.

Info-Guides — Brief overviews describing services and programs are organized by topic (e.g. exporting, electronic commerce).

E-mail Service — This service provides clients with another method to request and obtain business-related information. Clients are assured a response within one business day.

Talk to Us! — This unique service offering, which could equally be described as part of telephone services, uses both Web and telephone simultaneously to help business clients find information on the Internet. Although the Internet is aimed at self-service, the amount of information available can often lead to failed searches and frustrated users. Talk to Us! allows the CBSC business information officers to use the Internet to deliver Web-based information to the client while refining search parameters together on the telephone. The potential of this enhanced user support is tremendous, as it extends the benefit of personal assistance to the Internet delivery channel and helps people not comfortable with Internet searching.

The Honourable Ron J. Duhamel (former Minister of Veterans Affairs and Secretary of State for Western Economic Diversification Canada) and Mary Ann Mihchuk (Minister of Industry, Trade and Mines Manitoba) enter into a new partnership: the e-Business Service Centre in Manitoba, a federal/provincial/private sector initiative. The centre is managed and operated as an associated service of the Canada/Manitoba Business Service Centre.

Manitoba

Strengthening its capacity to adapt to the demands of the digital economy, a new pilot initiative in Manitoba was launched: the e-Business Service Centre. A joint federal-provincial government and private sector partnership, the e-Business Service Centre is helping businesses demystify electronic commerce (e-commerce) and remain competitive in the digital economy. The centre opened its doors in October 2000 and is the first of its kind in Canada. Located in downtown Winnipeg, the centre offers a variety of services, including expert, personal advice from e-business consultants and a Student Connection Program representative; free seminars on various e-business topics; and computers loaded with on-line tutorials to help companies identify and implement e-commerce solutions.

Staff at Info entrepreneurs, the CBSC in Quebec.

Quebec

Team Canada Inc's 1-888 Export Information Service is operated by the CBSCs on behalf of Team Canada Inc. Because of the high quality of the service provided, Quebec's Ministry of Industry and Commerce asked the centre to answer the province's export information line on its behalf.

Key factors in the provincial government's decision were the centre's ISO certification, the BIS data base of export programs and services, the export training that the staff has received, and the high service standards met by the call centre.

Special Services

Team Canada Inc Export Information Service — This toll-free telephone service is operated by the CBSCs on behalf of the Team Canada Inc partnership. Whether clients are already exporting goods or services, or are new to the opportunities of global markets, this service makes it easier to find the right program, service or expert to consult. Business information officers trained in export trade answer questions and direct clients to the many export services available. CBSCs also respond to export questions received via e-mail from ExportSource, the Team Canada Inc flagship Web site.

Team Canada Inc • Équipe Canada inc

Aboriginal Business Service Network

As part of the Aboriginal Business Development Initiative, the Aboriginal Business Service Network addresses the needs of the Aboriginal business community to access information in their communities and in the context of Aboriginal entrepreneurship. The Aboriginal Business Service Network builds on the structure of existing CBSCs, providing free-of-charge access to government information on business programs, services and regulations.

Aboriginal Business Service Network

The CBSC Network and Regional Access Partners

CBSC Network

The backbone of the CBSC network is the 13 hub centres and the CBSC National Secretariat, connected together through Industry Canada's communications network. In 2000–01, the CBSC network continued to expand and evolve its role in supporting existing business service organizations throughout Canada by sharing the CBSC information collection with regional partners. This ensures that entrepreneurs have equivalent access to comprehensive business information. The total network of active partners is as follows:

317 CBSC regional access partners

23 CBSC/Aboriginal Business Service Network (combined partners)

42 Aboriginal Business Service Network

382 Total regional access partners

Increasingly, CBSC managers have indicated that, although worthwhile from many viewpoints (particularly rural and remote communities), sustaining these partner networks requires a great deal of effort and innovation. A variety of activities are highlighted in the side panels of this report. In addition, the CBSCs established informal connections with 122 Service Canada pilot locations ensuring that a "no wrong door" policy works smoothly between major service initiatives. Most CBSCs have assigned dedicated resources to manage the work associated with supporting the network. CBSC staff frequently travel to visit sites, refresh training and assemble feedback on how CBSCs can best support the business information needs of local partners.

Getting Services to Rural Entrepreneurs

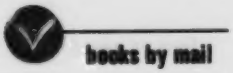
The CBSCs have excellent business information resources to support business planning and domestic and foreign market research. Providing access to these resources in rural Canadian communities is a challenge that requires creative solutions to "go the extra mile" for business clients.

The Canada/Manitoba Business Service Centre has initiated a Mobile Business Service Centre, a 30-foot trailer, to serve all rural Manitobans as a one-stop access to all federal and provincial business and trade information.

Members of the Canada/Ontario Business Service Centre Regional Access Program visit Windsor Essex County Development Commission in Windsor, one of 79 regional access sites in Ontario.

The Mobile Business Service Centre provides business and trade information to rural Manitobans.

The Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre makes its business resource collection available electronically to entrepreneurs and to its 30 regional access partners. The Books by Mail lending service is free of charge (**http://www.cbsc.org/nf/resource/mail.html**). Books, business publications and audiovisual resources can be ordered by e-mail, telephone, fax or regular mail.



Building a Strong Network

Although each community is unique, communities also have much in common. Luckily, bright ideas and solutions are portable and adaptable. Bringing people together periodically to discuss common issues strengthens the CBSC network of business service providers.

In February 2001 at the Kempenfeldt Conference Centre in Barrie, the Canada/Ontario Business Service Centre hosted a meeting of their regional access partners and Aboriginal Business Service Network members. Some 60 participants exchanged best practices, and shared expertise and ideas for the future, providing the Canada/Ontario Business Service Centre with a clearer idea of how to support the network.

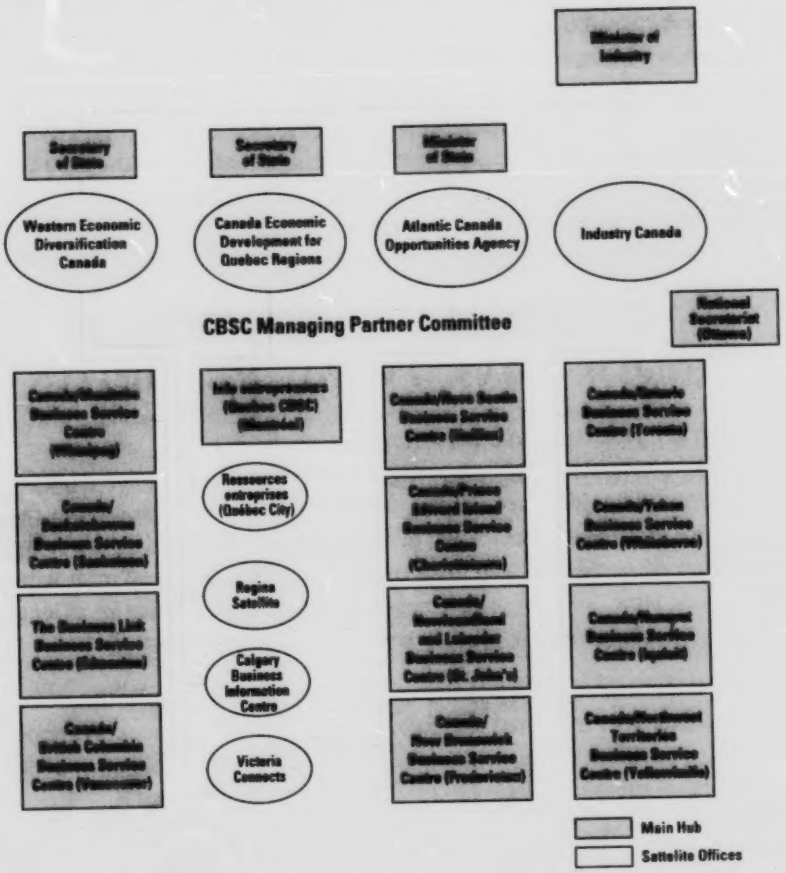
Lead Departments

The CBSCs are managed on behalf of the federal government by the Atlantic Canada Opportunities Agency, Western Economic Diversification Canada, Industry Canada and Canada Economic Development for Quebec Regions. For the purposes of the *Financial Administration Act*, these departments are accountable for CBSC operations in their respective regions *(see Figure 3)*. CBSC funding is distributed proportionately, and expenditures are planned, controlled and reported by each organization as part of normal departmental budgetary processes. The lead organizations also ensure compliance with all federal policies affecting program delivery, with emphasis on those involved in access services such as official languages, accessibility, access to information and privacy, and the Federal Identity Program. The lead departments also play a key role in establishing strong collaborative arrangements with other orders of government and other business service organizations, and in co-managing the centres in the context of these agreements. The four lead agencies coordinate their activities nationally through a CBSC Managing Partner Committee composed of senior representatives from each organization.

Yukon

The Canada/Yukon Business Service Centre and Service Canada have joined forces to provide a one-stop access point for information on business, and government programs and services. This collaboration between Service Canada and the Canada/Yukon Business Service Centre enhances public access to information on federal and territorial programs and services and business information. Through the Canada Web site (http://www.canada.gc.ca) and the Canada/Yukon Business Service Centre Web site (http://www.cbsc.org/yukon), the needs of rural Canadians are better served.

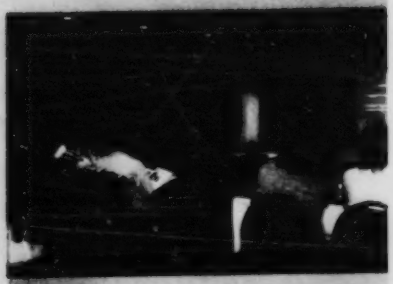
Figure 3: Organization Structure — Federal Lead Departments



National Secretariat

Organizationally, the National Secretariat is part of Industry Canada. With input from the federal lead departments, the National Secretariat supports the centres in a variety of ways. These include:

- coordinating the network with federal partners and developing policies to promote a consistent national network operation;
- supporting information technology for applications and the CBSC Web site;
- managing federal information and core information collections (electronic and hard copy);
- coordinating special development projects;
- coordinating audits and evaluations, standards, and other federal policy areas affecting access programs; and
- supporting various committee structures.



CIPO officer Tom Boyd provides training to Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre staff.

Newfoundland has benefited from several successful co-location arrangements and partnership associations, including the Newfoundland Association of Technology Industries and the Business Retention and Expansion Pilots. Another important partner is the Canadian Intellectual Property Office (CIPO) which provides training to network partners, staff and clients of the Canada/Newfoundland and Labrador Business Service Centre.

The Challenge of Decision Making in a Diverse Partnership

Although each CBSC has a unique partnership at the local level, the CBSCs provide a core group of services in an equitable fashion across the country. Frequent opportunities to communicate via committee structures provide all parts of the network with an opportunity to contribute to the process and to develop a majority consensus on major operational decisions. Many of the committees focus on the information management and technology areas of CBSC operations, as these functions are provided nationally and represent a significant part of the federal contribution to the CBSCs. Committees are also useful in defining core services, new services or products, and national standards without abrogating local innovation and creativity.

Collaborative Arrangements

Business services, programs and regulatory roles are shared between many departments and agencies and all orders of government. A complete answer to a business question almost always requires information from various sources. The collaborative arrangements with the provinces/territories, and in some cases municipal and private sector organizations, allow the CBSCs to focus on the client by bringing all information together in one place. Many of these arrangements have been in place for as long as eight years and have been renewed more than once.

In 2000–01, three of nine established arrangements were renewed. Under the arrangements, operating costs are shared, and information and human resources are pooled. By responding to different opportunities for collaboration, these arrangements take various forms, as shown in Figure 4.

Figure 4: Types of Collaborative Arrangements

Formal agreements with governments of:

- Ontario
- Newfoundland and Labrador
- Nunavut
- British Columbia
- Manitoba
- Northwest Territories
- Saskatchewan

Contractual agreements with:

- Yukon/Yukon Chamber of Commerce
- Alberta/Economic Development Edmonton
- Quebec/Montreal Board of Trade

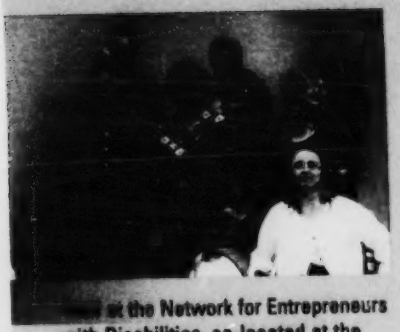
Administrative cost-sharing arrangements and co-locations in:

- Nova Scotia
- Prince Edward Island
- New Brunswick

The CBSC Work Force

The CBSC work force is a unique blend of federal, provincial/territorial, municipal and private sector staff *(see Figure 5)*. Staff in the centres work in a constantly changing environment, one where they must be knowledgeable in areas of emerging business interest. The inventory of programs, regulatory requirements and services is constantly changing as a result of federal and provincial/territorial budgets, program announcements, legislative changes, and current events. As the Internet becomes more prevalent, front-line staff must keep up to date on where to find the best information on the Internet. More and more, clients do basic research on the Internet and then present more complex questions to the CBSCs. This means that front-line staff require high-level research skills.

Managing a CBSC is a challenging assignment, in part because of the collaborative arrangements. The typical manager's accountability structure is complex, usually including a management board composed of federal, provincial/territorial or other partners. Managing a blended staff also presents challenges on a variety of fronts. For example, the hours of work for staff members may differ in the various labour agreements or contracts.

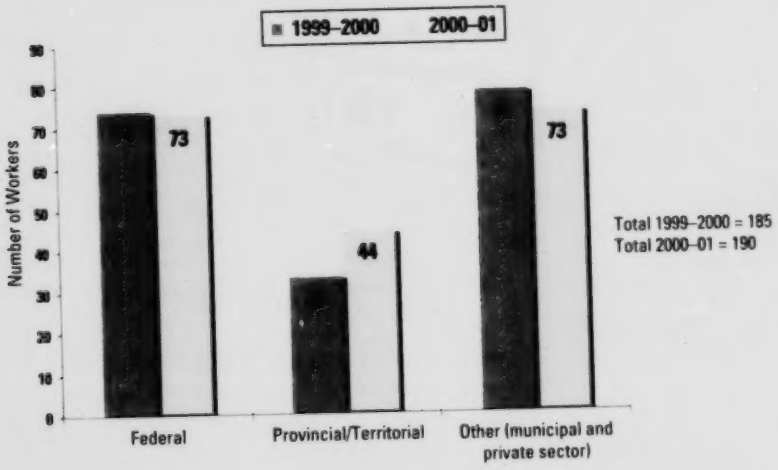


...at the Network for Entrepreneurs with Disabilities, co-located at the Canada/Nova Scotia Business Service Centre in Halifax.

All CBSCs provide "core" services; however, in some cases, centres have partnered with other organizations to provide an enhanced level of service and convenience to CBSC clients. These partnerships are often co-located on CBSC premises, allowing greater convenience for both clients and partners. From a client's perspective, these on-site co-locations reduce the complexity of dealing with various levels of government and add value to CBSC services.

The Network for Entrepreneurs with Disabilities (NEWD) has found that being co-located with the Canada/Nova Scotia Business Service Centre is both an ideal location and the best business environment for them. Having access to the centre's products, services, resources and support enhances the possibilities for persons with disabilities who have entrepreneurial aspirations. Because the Canada/Nova Scotia Business Service Centre is centrally located in downtown Halifax and is fully wheelchair accessible, NEWD's Board of Directors uses the meeting space monthly to conduct the much needed discussions, development and planning that help to streamline the process for persons with disabilities who are starting a business.

Figure 5: CBSC Work Force (All CBSCs)



The CBSC work force experienced an overall increase of 2.3 percent over last year. Although federal and other staff decreased in numbers, the increase in the CBSC work force was largely attributable to provincial/territorial staff, which increased by 33 percent.

Another excellent example of useful co-locations includes "the cluster" at the Canada/Manitoba Business Service Centre. The cluster refers to the Women's Centre and Western Economic Diversification Canada client services. These on-site locations provide an enhanced level of service to clients who are looking for more in-depth or subject-specific information.

Budget Overview

The CBSCs were funded as part of the federal government's Jobs and Growth Agenda, which recognized the importance of small business and entrepreneurs in Canada in terms of job creation and economic growth. In 1998, the CBSC mandate and funding of $75 million over five years (from 1999–2000 to 2003–04) were renewed. Although the overall funding framework remains the same as in previous years, the yearly amounts are allocated in a declining funding profile *(see Figure 6)*. This presents the CBSCs with the challenge of continuing to meet their service demands. A gradual transition to Web-based services, the innovative use of information management and technology, and continued collaboration with other service initiatives will allow the CBSCs to provide excellent service. The detailed allocation for 1999–2000 to 2003–04 is provided in Figure 6. For incremental services, the CBSCs have formed partnerships that provide additional resources leveraged on the CBSC base, specifically for such initiatives as Team Canada Inc, Aboriginal Business Service Network, Government On-Line and Service Canada.

Many coordinating functions and activities are funded through a centralized component of CBSC resources. This component is allocated to the CBSC National Secretariat to deliver services that support the whole network such as information management and technology support, and the coordination of national issues. For example, the National Secretariat maintains the federal inventory of business information, leads and coordinates national projects, and operates the information technology systems.

Figure 6: CBSC Five-Year Funding by Partner

($000 rounded)

Partner	1999–2000	2000–01	2001–02	2002–03	2003–04	Total
Atlantic Canada Opportunities Agency	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Western Economic Diversification Canada	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Canada Economic Development for Quebec Regions	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industry Canada — CBSCs	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
Industry Canada — National Secretariat	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
Total	16 000	15 000	15 000	15 000	14 000	75 000

Accomplishments — 2000–01 Performance Report

Volume of Business

The CBSCs measure the bulk of their work in terms of client interactions as a proxy for demand. An interaction is a contact initiated by the client through any mode of access. The length of the interaction is variable and can involve one or many questions, can be self-serve or can be assisted by one or several agents. A national tracking system provides centre-level, regional and national performance monitoring. The system also captures basic descriptive information about the interaction, which provides insight into CBSC clients and their information needs.

Figures 7 and 8 summarize the national volume of client interactions in 2000–01, in two categories. Assisted modes of access, which involve an interaction between a client and a business information officer, are shown in Figure 7. These modes of interaction include in-person, telephone, e-mail, fax and mail. In the future, Talk to Us! sessions will also be included in this presentation of demand. However, because this enhanced service was in the pilot phase of development throughout 2000–01, it is not included in Figure 7. The self-serve modes such as the Internet (Web visits and Interactive Business Planner sessions), fax-on-demand (Info-FAX) and the automated telephone system (Interactive Voice Response System — IVRS) are shown in Figure 8.

Some officer-assisted modes of service have decreased over last year (e.g. telephone calls decreased 14 percent and in-person visits decreased 19.8 percent). It is difficult to explain this decrease with precision. One possible factor may be the decrease in self-employment, which dropped 8.5 percent in 2000 and early 2001. The improved economic conditions and employment opportunities in 2000–01 resulted in an increased number of self-employed workers returning to paid employment.[1]

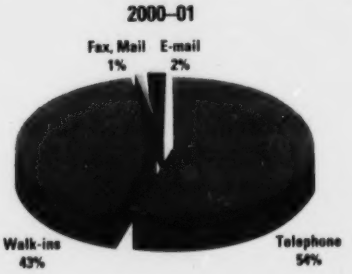
Another potential factor is the increasing use of the Internet to obtain basic information. The questions presented to business information officers are changing, as more clients do basic research on the Internet. Now, staff must frequently conduct in-depth research to find the precise information required to answer a question. The number of calls or e-mails back to clients is increasing. The CBSCs will be adding a method of measuring this type of workload.

1. CIBC, *Trends in Small Business as of October 2001*, October 23, 2001.

However, it is important to note that while some modes of service delivery have decreased in volume, electronic service delivery has increased dramatically over last year. Internet visits are up by 24 percent and e-mail interactions (up by 44.6 percent) have risen sharply over last year. This rearrangement of service modes is consistent with other government service providers who have indicated similar trends in recent years. The use of the Info-FAX system has also decreased dramatically in 2000–01. In fact, current levels have prompted a study to assess the cost/benefit over the longer term for this service.

Figure 7: Volume of Officer-Assisted Client Interactions, 2000–01

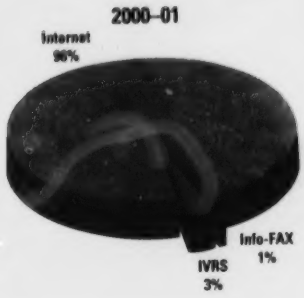
- Overall, officer-assisted modes of service experienced a 16 percent decrease in volume over the previous year.
- However, the number of e-mail interactions increased by 44.6 percent, a clear indicator that clients are increasingly using the Internet to do business research.



Mode	Number of Interactions		% Change
	1999–2000	2000–01	
Telephone	263 765	226 780	-14.0
Walk-ins	221 029	177 186	-19.8
E-mail	5 943	8 592	44.6
Mail	2 537	1 802	-29.0
Fax	1 046	1 107	5.8
Total	494 320	415 467	-16.0

Figure 8: Volume of Self-Serve Client Interactions, 2000–01

- Internet access to CBSC programs and services continues to grow, increasing 24 percent over last year.
- Fax-on-demand continues to decline significantly as a method of receiving information. The CBSCs will be considering the termination of this service in 2001–02 if this trend continues and other options become available.

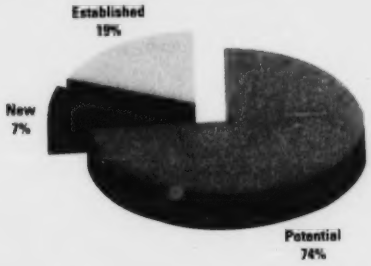


Mode	Number of Interactions		% Change
	1999–2000	2000–01	
Internet (Web visits and Interactive Business Planner sessions)	1 777 645	2 203 967	24.0
Fax-on-demand (Info-FAX)	38 636	19 273	-50.1
Automated telephone system (IVRS)	99 239	79 335	-20.1

Client Profiles

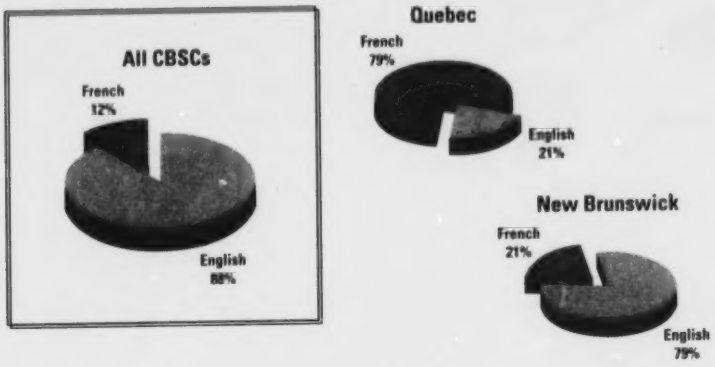
The profile of CBSC clients has remained relatively consistent with previous years. Figures 9, 10 and 11 provide a national picture of the business phase, language and gender of entrepreneurs using CBSC services.

Figure 9: CBSC Clients — Phase of Business, 2000–01



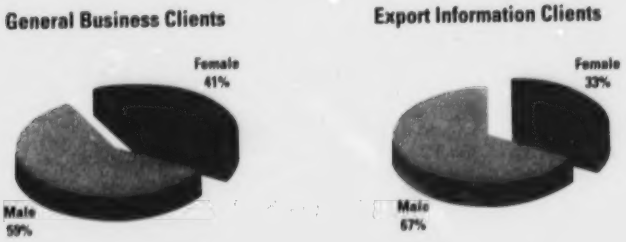
Clients in the start-up phase or potential businesses (74 percent) continued to dominate CBSC service use in 2000–01 (virtually unchanged compared with 1999–2000). For businesses in the start-up phase, the need for government information on programs, services and regulations is greatest.

Figure 10: CBSC Clients — Language of Service



Language of service reflects the client's choice of official language in officer-assisted modes of access. Details are provided for Quebec and New Brunswick, where the percentage distribution sigificantly affects the national average. On average, demand for service in the minority official language in all other provinces/territories is about 1 percent. Language of service profiles for all CBSCs is unchanged in relation to 1999–2000.

Figure 11: CBSC Clients — Gender Profile



Source: TCI 1-888 Reporter.

It is interesting to note that the gender split differs by 8 percent between general business clients and export information clients. This appears to suggest a lower propensity for female entrepreneurs to explore exporting options.

Special Services

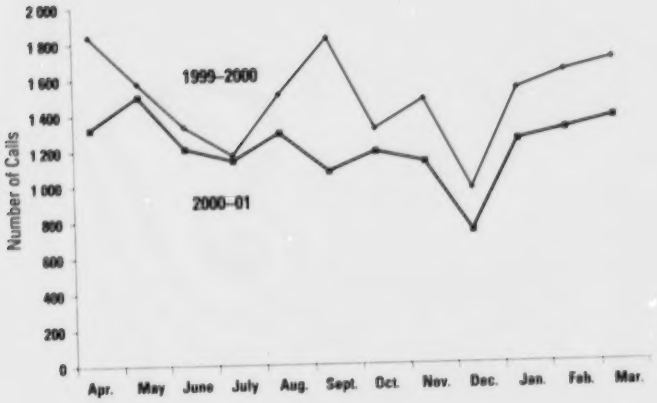
Export Information Service

Call volumes were down 18.7 percent over last year on the Team Canada Inc (TCI) line, most likely because of limited promotion of TCI's Export Information Service (1-888-811-1119) by the TCI partnership. The CBSCs answered an average of 1426 trade-related calls per month. The service standard requires 80 percent of calls to be answered within three rings or 20 seconds, and the service standard was exceeded by 13.8 percentage points. Just over one third (34 percent) of calls came from active exporters, while 47 percent were from businesses exploring exporting for the first time. The balance (19 percent) was from exporters who were prepared to export. Consistent with previous years, the most common export inquiries related to issues surrounding regulations, tariffs and the logistics of exporting, e.g., documentation required to export (31 percent), general exporting start-up questions (20 percent) and research into foreign markets (18 percent).

Figure 12 shows the export information demand in 2000–01, while Figure 13 measures the performance against the standard established for this service.

Figure 12: Team Canada Inc 1-888 Line — Call Volumes

Year-Over-Year Comparisons



Call volumes decreased by 18.7 percent in 2000–01.

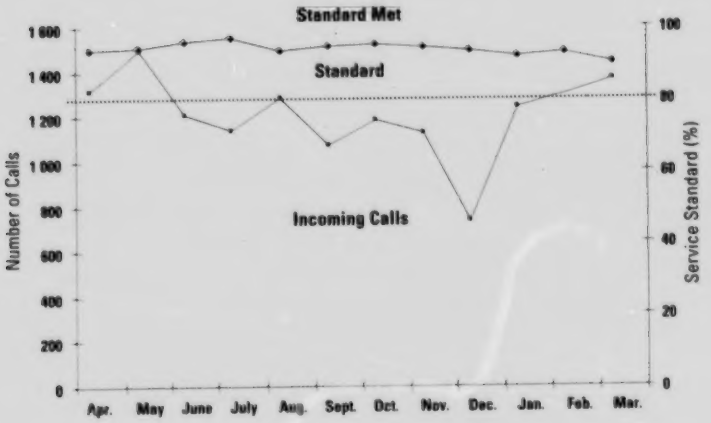
The new Centre for Business Development in Regina.

Saskatchewan

In June 2000, the Canada/Saskatchewan Business Service Centre signed an agreement with the Centre for Business Development in Regina to establish an enhanced regional access partnership. A Canada/Saskatchewan Business Service Centre information officer is now employed at the Centre for Business Development. The information officer provides front-line business information services on behalf of the centre and its partners, which include Western Economic Diversification Canada, Saskatchewan Economic and Co-operative Development, and Women Entrepreneurs of Saskatchewan.

Figure 13: Team Canada Inc 1-888 Line — Service Standard

Fiscal Year 2000–01

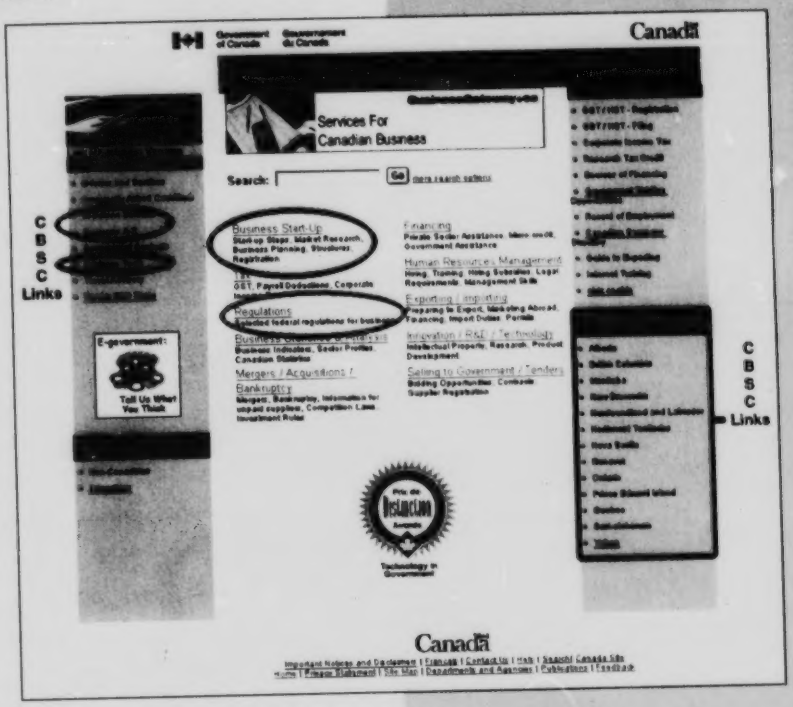


The service standard for TCI inquiries is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (i.e. three rings). This standard was exceeded by an average of 13.8 percentage points throughout the 2000–01 fiscal year.

National Initiatives

Government On-Line and Service Canada

The CBSCs strive to align their products and services with larger government service delivery initiatives at both the federal and provincial/territorial levels. Key among the federal service delivery initiatives are Government On-Line (GOL) and Service Canada. The principles of these initiatives are complementary to those of the CBSCs, particularly focussing on the client, allowing clients a choice of service channels and providing assistance when necessary, while encouraging self-service. The essence of GOL is to put services on-line in an organized, secure and client-focussed way. The CBSCs have contributed significantly to the gateway for Canadian business portion of the redesigned Government of Canada portal.



Business Start-Up Assistant

A key component of the BusinessGateway.ca site is the Business Start-Up Assistant (BSA) (**http://bsa.cbsc.org**). Developed by the CBSCs and launched in January 2001, the BSA brings together reliable information from government and non-government sources and arranges it by topic, including market research; business name, structure and registration; business plan; financing; and hiring employees or contractors. The 14 topics are selected and maintained to strict standards. Since the launch of BusinessGateway.ca, the BSA has been the most popular information cluster, accounting for approximately 17 percent of overall traffic to the site.

A recent survey of the BSA undertaken by the National Secretariat indicated that the product is well received and meets the information needs of 71.9 percent of its users. According to the survey of 850 respondents, 72.2 percent were either completely satisfied or satisfied with the site. When asked if they would recommend it to anyone else planning to start a business, 90.5 percent of the respondents indicated "yes."

The BSA is not a static product, but rather a work in progress. The comments collected from the survey will help with the development of BSA Version 2 to be launched in 2002. Version 2 will include new topics, integrated national and provincial/territorial information per topic, and improvements to navigation. The new version will also aim to address other problems identified by survey respondents.

Clients attend a business seminar at the Business Link, the Canada Business Service Centre in Alberta.

Alberta

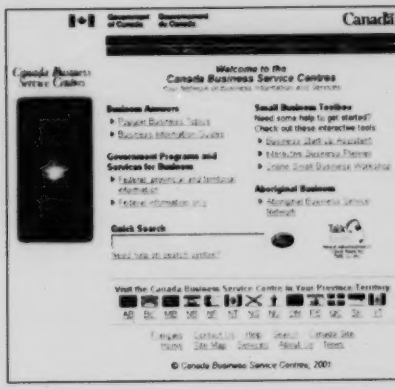
For clients who prefer a classroom setting to obtain information, the Business Link, Alberta's CBSC, offers a series of practical, affordable seminars and workshops each spring and fall. Besides covering the basics of starting a business at home or in a commercial space, the Business Link's Info Sessions provide useful information on a variety of topics, including marketing on a limited budget, proposal writing, tips on saving tax, e-commerce and business resources on the Internet.

Generally ranging from two to three hours in length, the seminars combine an interesting mix of discussion, lecture, video, and question and answer formats. Experienced presenters include both staff and external advisors who are either successful entrepreneurs or accomplished instructors.

Talk to Us! is as easy to use as one–two–three. As soon as the client submits a telephone number, the system activates a session with the client and the business information officer, connecting them on the Internet and by telephone.

Talk to Us!

Four successful pilots of a leading-edge service enhancement called "Talk to Us!" were completed in 2000–01. Talk to Us! (**http://www.cbsc.org**) is a unique feature offered by the CBSCs that supports GOL objectives, while providing the choice of assistance in a Web-based service environment. It combines Internet and telephony technologies to enable clients and business information officers to talk to each other as they simultaneously search and look at information on the Internet. Feedback during the design and testing phases has resulted in a user interface that is very easy to use. The four pilot projects were conducted in Alberta, Ontario, Quebec and New Brunswick, with modest promotion of the service during the development stage. More than 500 early adopters clicked on the "Talk to Us!" button. More than 80 percent felt that the service greatly enhanced their ability to find the information needed. The service is now being rolled out to all other CBSCs except in the Northwest Territories and Nunavut, where the delay caused by satellite Internet and telephone service makes the application unwieldy. The CBSCs also plan to offer this service as part of user support for other business information sites and products.



Aboriginal Business Service Network

A key part of the Aboriginal Business Development Initiative, the Aboriginal Business Service Network (ABSN) builds on the structure of existing CBSCs, tailoring the services to meet the unique requirements of Aboriginal clients. Five lead departments from the Industry Portfolio are committed to the growing success of the initiative: Atlantic Canada Opportunities Agency, Industry Canada, Federal Economic Development Initiative in Northern Ontario (FedNor), Canada Economic Development for Quebec Regions and Western Economic Diversification Canada.

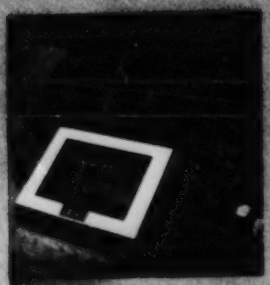
The network of CBSCs has established 65 ABSN partnerships in communities with significant First Nations and Métis populations or on reserves throughout the country, in both rural and urban areas. Each ABSN site has access to a core resource collection geared toward Aboriginal clients. A national ABSN toll-free number (1-877-699-5559) and an Internet site (**http://www.cbsc.org/absn**) complement the community-based partners. Tailored provincial and territorial Aboriginal Business Info Guides providing a summary of federal and provincial/territorial programs and services were created for Aboriginal entrepreneurs.

As the lead in Ontario, Yukon Territory, Northwest Territories and Nunavut, Industry Canada (in conjunction with FedNor in Ontario) has established 23 ABSN sites. In the territories, travelling libraries, equipped with collapsible shelving units, travel to remote Aboriginal communities with collections of business books and self-help guides.

In western Canada, more than 400 computers and basic computer training have been provided to economic development officers, establishing a virtual network infrastructure to access Web-based business information. In Manitoba, the ABSN coordinator has provided business counselling to 144 Aboriginal business clients and visited 14 remote First Nations communities, where Aboriginal Business Info Guides were distributed.

In Quebec, the First People's Business Association is operating a toll-free ABSN business information and referral telephone service. The CBSC in Quebec provided training and other help to get the new service up and running.

In Atlantic Canada, Aboriginal stakeholders have been involved in the development of an Atlantic ABSN through the Atlantic ABSN Working Committee. Public access work stations and business resource materials have been placed with 35 Aboriginal communities and organizations. CBSCs are training local ABSN resource persons on how to use the business information to help entrepreneurs get started.



TouchScreen Survey Centre on display at the Canada/Ontario Business Service Centre.

Evaluations

New Evaluation Framework

Next year is an evaluation year for the network. In preparation, the National Evaluation Framework (last revised in 1998), which defines the national issues and common questions to be addressed in each centre's evaluation, needed to be updated to remain in line with changing CBSC roles and services. The new framework will be a more comprehensive and state-of-the-art evaluation tool and will be used in 2001–02 for a network-wide evaluation. New features include:

- a "Common Measurement Tool," as prescribed by Treasury Board Secretariat for measuring client satisfaction with the service delivery experience;
- evaluation geared to "channels" of service delivery — telephone, in-person, Internet (e.g. performance ratings on the usability of the CBSC Internet site); and
- a reorganized section on special partners/services.

The CBSCs are also committed to obtaining regular feedback from clients. The CBSCs use a TouchScreen Survey Centre, which automatically collects, analyses and produces reports on user satisfaction. This desktop unit gives clients an opportunity to provide feedback on the usefulness and quality of the material and assistance available at the CBSCs. Standard client satisfaction questions were also included in the questionnaire. In 2000–01, the survey centre was sent to six centres, including two regional access partners (Ottawa Entrepreneurship Centre and the Mississauga Business Enterprise Centre) as well as the Canada/Manitoba Business Service Centre, the Business Link Business Service Centre in Alberta, the Canada/Saskatchewan Business Service Centre, and the Canada/British Columbia Service Centre.

Preliminary analysis of the surveys indicates that 95 percent of respondents were either satisfied or very satisfied with the business resource collection in the CBSCs. The top four topics clients were seeking information on were how to start a business, business planning, market research and business registration. When asked to compare the CBSCs with other centres that provide business information, respondents rated the services provided by the CBSCs as "better" in the areas of resource collections, relevancy, knowledge of staff, computer facilities and comfort.

Summary of Highlights for 2000–01

In 2000–01, the CBSCs continued to provide timely, accurate and relevant business-related information to small businesses in Canada.

- The Business Information System (BIS) continued to offer bilingual, up-to-date information on federal programs, services and regulations in 1127 federal documents, and provincial/territorial business-related information in 3574 documents.
- Service continued to be offered according to the client's choice of access:
  - via telephone (through the toll-free number for telephone inquiries and fax-on-demand service);
  - in person (through provincial/territorial business resource centres and 382 regional access partners); or via the Internet (through a variety of Web-based services).
- The CBSCs also offered special services:
  - The Aboriginal Business Service Network addresses the needs of the Aboriginal business community. The network of CBSCs established 65 ABSN partnerships in communities with significant Aboriginal populations.
  - The CBSCs operate the Team Canada Inc Export Information Service (a toll-free telephone service for export inquiries). The CBSCs answered an average of 1426 trade-related calls per month in 2000–01.
- In striving to align their products and services with larger government service delivery initiatives, such as Government On-Line and Service Canada, the CBSCs' Web-based services continued to grow and diversify. The following are two examples:
  - The Business Start-Up Assistant (BSA) was launched in January 2001 to provide information to entrepreneurs in the start-up phase. A key component of the BusinessGateway.ca site, the BSA has been the site's most popular information cluster, with approximately 17 percent of overall traffic.
  - Four successful pilots of Talk to Us! were completed in 2000–01. This leading-edge service enhancement provides a choice of assistance in a Web-based service environment.
- The CBSCs' electronic service delivery has increased dramatically over last year. Internet visits increased by 24 percent and e-mail interactions rose by 44.6 percent. At the same time, the use of fax-on-demand (Info-FAX) decreased some 50 percent in 2000–01.

Appendix I: Atlantic Canada Opportunities Agency

Fiscal Year 2000–01 Data

CBSCs: Newfoundland and Labrador, Prince Edward Island, New Brunswick, Nova Scotia

PART 1 — Client Volumes and Work Force

Table 1 — Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Telephone	29 504	70.0	30 093	74.1	589	2.0
In-person	9 240	21.9	7 394	18.2	(1 846)	-20.0
Fax	191	0.5	183	0.5	(8)	-4.2
Mail	2 058	4.9	1 341	3.3	(717)	-34.8
E-mail	1 129	2.7	1 574	3.9	445	39.4
Subtotal Officer-Assisted	**42 122**	100	**40 585**	100	**(1 537)**	**-3.6**

Self-Serve Interactions	Volume	Percent	Volume	Percent	Difference	% Change
Info-FAX	884	100	725	100	(159)	-18.0
IVRS	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Subtotal Self-Serve	**884**	100	**725**	100	**(159)**	**-18.0**
Grand Total	**43 006**		**41 310**		**(1 696)**	**-3.9**

Note:

The above CBSCs do not use an automated telephone service. All calls are answered by a person.

Table 2 — Work Force

	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Federal	31	66	29	45	(2)	-6.5
Provincial	7	15	16	25	9	128.6
Other*	9	19	19	30	10	111.1
Total	**47**	**100**	**64**	**100**	**17**	**36.2**

* May include municipal employees or private sector contractors.

Definitions:

Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC business information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

Table 3 — Client Gender

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	58	55	-3
Female	42	45	3

Table 4 — Language of Service

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	92	93	1
French	8	7	-1

Table 5 — Business Phase

	1999–2000 (Percent*)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	71	72	1
New	10	8	-2
Established	18	20	2

* Figures for 1999–2000 do not add up to 100 percent due to rounding.

Definitions:

Potential businesses are not yet in operation and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

Table 6 — Team Canada Inc Activity

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	757	634	(123)	-16.2	93.1	94.6

Notes:

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 14.6 percentage points — up from 93.1 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 2000–01.

Appendix II: Canada Economic Development for Quebec Regions

Fiscal Year 2000–01 Data

CBSC: Quebec

PART 1 — Client Volumes and Work Force

Table 1 — Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Telephone	40 696	77.8	36 828	78.0	(3 868)	-9.5
In-person	10 071	19.3	8 265	17.5	(1 806)	-17.9
Fax	362	0.7	254	0.5	(108)	-29.8
Mail	286	0.5	158	0.3	(128)	-44.8
E-mail	876	1.7	1 700	3.6	824	94.1
Subtotal Officer-Assisted	**52 291**	100	**47 205**	100	**(5 086)**	**-9.7**

Self-Serve Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Info-FAX	13 889	35.2	5 711	19.8	(8 178)	-58.9
IVRS	25 600	64.8	23 164	80.2	(2 436)	-9.5
Subtotal Self-Serve	**39 489**	100	**28 875**	100	**(10 614)**	**-26.9**
Grand Total	**91 780**		**76 080**		**(15 700)**	**-17.1**

Note:

The client volumes include the telephone calls and automated telephone data for the northern Quebec satellite office, Ressources entreprises. This office answers calls on behalf of the Quebec CBSC, Info entrepreneurs, for the northern part of Quebec.

Table 2 — Work Force

	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Federal	6	23	8	35	2	33.3
Provincial	0	0	0	0	-	
Other*	20	77	15	65	(5)	-25.0
Total	**26**	**100**	**23**	**100**	**(3)**	**-11.5**

* May include municipal employees or private sector contractors.

Definitions:

Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

Table 3 — Client Gender

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	63	62	-1
Female	37	38	1

Table 4 — Language of Service

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	18	21	3
French	82	79	-3

Note:

The "Other Indicators" data exclude the northern Quebec satellite office.

Table 5 — Business Phase

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	54	55	1
New	4	5	1
Established	42	40	-2

Definitions:

Potential businesses are not yet in operation, and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

Table 6 — Team Canada Inc Activity

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	3 638	3 317	(321)	-8.8	99.3	96.6

Notes:

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 16.6 percentage points — down from 99.3 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 2000–01.

The "Special Services" data exclude the northern Quebec satellite office.

Appendix III: Industry Canada

Fiscal Year 2000–01 Data

CBSCs: Ontario, Northwest Territories, Yukon Territory, Nunavut

PART 1 — Client Volumes and Work Force

Table 1 — Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Telephone	75 614	95.8	58 402	94.0	(17 212)	-22.8
In-person	1 449	1.8	968	1.6	(481)	-33.2
Fax	93	0.1	29	0.05	(64)	-68.8
Mail	17	0.0	14	0.02	(3)	-17.6
E-mail	1 735	2.2	2 732	4.4	997	57.5
Subtotal Officer-Assisted	**78 908**	100	**62 145**	100	**(16 763)**	**-21.2**

Self-serve Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Info-FAX	11 864	28.9	5 969	19.9	(5 895)	-49.7
IVRS	29 131	71.1	23 970	80.1	(5 161)	-17.7
Subtotal Self-Serve	**40 995**	100	**29 939**	100	**(11 056)**	**-27.0**
Grand Total	**119 903**		**92 084**		**(27 819)**	**-23.2**

Note:

Ontario's CBSC is a telecentre and does not have a walk-in service. This explains the low volumes for walk-in (in-person) service.

Table 2 — Work Force

	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Federal	11	27	9	26	(2)	-18.2
Provincial/Territorial	5	12	4	11	(1)	-20.0
Other	25	61	22	63	(3)	-12.0
Total	**41**	**100**	**35**	**100**	**(6)**	**-14.6**

Definitions:

Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

Table 3 — Client Gender

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	58	55	-3
Female	42	45	3

Table 4 — Language of Service

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	99	99	0
French	1	1	0

Table 5 — Business Phase

	1999–2000 (Percent*)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	66	64	2
New	9	12	3
Established	24	24	0

* Figures for 1999–2000 do not add up to 100 percent due to rounding.

Definitions:

Potential businesses are not yet in operation, and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

Table 6 — Team Canada Inc Activity

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	10 070	7 144	(2 926)	-29.1	91.7	95.5

Notes:

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 15.5 percentage points — up from 91.7 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over fiscal year 2000–01.

Appendix IV: Western Economic Diversification Canada

Fiscal Year 2000–01 Data

CBSCs: British Columbia, Alberta, Saskatchewan, Manitoba

PART 1 — Client Volumes and Work Force

Table 1 — Client Volumes

Officer-Assisted Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Telephone calls	117 951	36.7	101 457	38.2	(16 494)	-14.0
In-person	200 269	62.4	160 559	60.5	(39 710)	-19.8
Fax	400	0.1	641	0.2	241	60.3
Mail	176	0.1	289	0.1	113	64.2
E-mail	2 203	0.7	2 586	1.0	383	17.4
Subtotal Officer-Assisted	**320 999**	100	**265 532**	100	**(55 467)**	**-17.3**

Self-Serve Interactions	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Info-FAX	11 999	21.2	6 868	17.6	(5 131)	-42.8
IVRS	44 508	78.8	32 201	82.4	(12 307)	-27.7
Subtotal Self-Serve	**56 507**	100	**39 069**	100	**(17 438)**	**-30.9**
Grand Total	**377 506**		**304 601**		**(72 905)**	**-19.3**

Note:

Following a decision of the CBSC Managing Partner Committee, the data for the Calgary Business Information Centre were excluded from the fiscal year 2000–01 volumes as the Calgary Business Information Centre does not answer calls on behalf of the Business Link (the Alberta CBSC). The data had been included for fiscal year 1999–2000.

Table 2 — Work Force

	1999–2000	Percent	2000–01	Percent	Difference	% Change
Federal	26	37	27	40	1	3.8
Provincial	21	30	24	35	3	14.3
Other	24	34	17	25	(7)	-29.2
Total	**71**	**100**	**68**	**100**	**(3)**	**-4.2**

Definitions:

Assisted modes of access involve an interaction between the client and a CBSC information officer. These modes include in-person, telephone, e-mail, fax and mail.

Self-serve are modes by which clients can serve themselves using the following methods: Internet (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions), fax-on-demand (Info-FAX), and an automated telephone system (IVRS).

The CBSC Web statistics (Web visits, and Interactive Business Planner and Business Start-Up Assistant sessions) are reported nationally only.

PART 2 — Other Indicators

Table 3 — Client Gender

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
Male	59	60	1
Female	41	40	-1

Table 4 — Language of Service

	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)	% Change
English	99	99	0
French	1	1	0

Note:

For fiscal year 1999–2000, the Calgary satellite office data are included.

Table 5 — Business Phase

	1999–2000 (Percent*)	2000–01 (Percent)	% Change
Potential	86	84	-2
New	3	4	1
Established	10	12	2

* Figures for 1999–2000 do not add up to 100 percent due to rounding.

Definitions:

Potential businesses are not yet in operation, and have not yet been registered but may come into being. Businesses that are still at the conceptual stage are included in this definition.

New businesses have been operational (and/or registered) for less than a year.

Established businesses have been operational (and/or registered) for one year or more.

PART 3 — Special Services

Table 6 — Team Canada Inc Activity

	Number of Calls				Standard Met	
	1999–2000	2000–01	Difference	% Change	1999–2000 (Percent)	2000–01 (Percent)
Telephone	3 365	3 351	(14)	-0.4	92.7	93.6

Notes:

The service standard for Team Canada Inc calls is to answer 80 percent of the calls within 20 seconds (three rings). In 2000–01, the centres exceeded the standard by 13.6 percentage points — slightly up from 92.7 percent in the previous fiscal year.

The Team Canada Inc statistics do not include any of the trade call transfers from the Department of Foreign Affairs and International Trade (DFAIT) to the CBSCs because a provincial/territorial breakdown is not available. In total, DFAIT transferred 2609 trade-related inquiries to the network of CBSCs over the 2000–01 fiscal year.

The "Special Services" data exclude the Calgary satellite office.

Appendix V: National Service Standards

The Canada Business Service Centres continuously strive for cost-effective and user-friendly ways to make business information easily accessible to the small business community in Canada. Represented here is the CBSC service pledge:

- CBSC services are available to anyone, and core services are free of charge (although some centres may offer some enhanced local services for a fee).
- Service is delivered in each province and territory.
- Service is provided in the official language of your choice.
- We strive to make our services known to you.
- Clients are treated with courtesy and respect.
- We provide current information on federal and provincial/territorial government business-related products, programs, services and regulations. This information is accurate, helpful, relevant and timely.
- The majority of inquiries receive a response within one business day, for requests received in person, by telephone, fax, mail or e-mail. Responses are provided through your preferred method of communication.
- If we are unable to provide an answer within one business day, we will provide you with an estimate of the time required to get back to you with an answer.
- If you must be referred, we will provide you with the telephone number of the contact who will best assist you. We encourage you to report back on unsuccessful referrals.
- The top 50 federal documents in our business information data base are updated monthly and the remainder of the federal documents are updated every 9 to 12 months.
- Telephone service is available free of charge, generally from 9:00 a.m. to 5:00 p.m., Monday to Friday (except on holidays, as they apply in each province and territory). For exact service times, contact the centre in your province or territory.
- Our Web site is available 365 days a year, 24 hours a day, except during periods of system maintenance.
- Info-FAX is available free of charge, 365 days a year, 24 hours a day, except during periods of system maintenance.

If, for any reason, you are not satisfied with CBSC services, we encourage you to let us know and we will do our best to promptly correct the problem. We are committed to providing quality information to the business community. Your feedback is important to us. Send us your comments or questions.

Appendix VI: CBSC Contacts and Locations

British Columbia
Canada/British Columbia Business Service Centre
601 West Cordova Street
Vancouver BC V6B 1G1
Tel.: (604) 775-5525
Toll-free: 1-800-667-2272 (B.C. only)
Fax: (604) 775-5520
Info-FAX: (604) 775-5515
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-2272 (B.C. only)
E-mail: **askus@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.sb.gov.bc.ca**

Alberta
The Business Link
Business Service Centre
Suite 100
10237 104th Street NW
Edmonton AB T5J 1B1
Tel.: (780) 422-7722
Toll-free: 1-800-272-9675
Fax: (780) 422-0055
Info-FAX: (780) 427-7971
Toll-free Info-FAX: 1-800-563-9926 (Alberta only)
E-mail: **buslink@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/alberta**

Saskatchewan
Canada/Saskatchewan Business Service Centre
122 3rd Avenue North
Saskatoon SK S7K 2H6
Tel.: (306) 956-2323
Toll-free: 1-800-667-4374
Fax: (306) 956-2328
Info-FAX: (306) 956-2310
Toll-free Info-FAX: 1-800-667-9433 (Saskatchewan only)
E-mail: **saskatooncsbsc@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/sask**

Manitoba
Canada/Manitoba Business Service Centre
Suite 250
240 Graham Avenue
P.O. Box 2609
Winnipeg MB R3C 4B3
Tel.: (204) 984-2272
Toll-free: 1-800-665-2019
Fax: (204) 983-3852
Info-FAX: (204) 984-5527
Toll-free Info-FAX: 1-800-665-9386
Toll-free TTY: 1-800-457-8466
E-mail: **manitoba@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/manitoba**

Ontario
Canada/Ontario Business Service Centre
Toronto ON M5C 2W7
Tel.: (416) 954-INFO (4636)
Toll-free: 1-800-567-2345 (Ontario only)
Fax: (416) 954-8597
Info-FAX: (416) 954-8555
Toll-free Info-FAX: 1-800-240-4192 (Ontario only)
E-mail: **info@cobsc.org**
Web site: **http://www.cbsc.org/ontario**

Quebec
Info entrepreneurs
Suite 12500, Plaza Level
5 Place Ville-Marie
Montréal QC H3B 4Y2
Tel.: (514) 496-INFO (4636)
Toll-free: 1-800-322-INFO (4636)
Fax: (514) 496-5934
Info-FAX: (514) 496-4010
Toll-free Info-FAX: 1-800-322-4010
E-mail: **infoentrepreneurs@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.infoentrepreneurs.org**

Nova Scotia
Canada/Nova Scotia Business Service Centre
1575 Brunswick Street
Halifax NS B3J 2G1
Tel.: (902) 426-8604
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (902) 426-6530
Info-FAX: (902) 426-3201
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)
TTY: (902) 426-4188
Toll-free TTY: 1-800-797-4188 (Atlantic only)
E-mail: **halifax@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/ns**

New Brunswick
Canada/New Brunswick Business Service Centre
570 Queen Street
Fredericton NB E3B 6Z6
Tel.: (506) 444-6140
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (506) 444-6172
Info-FAX: (506) 444-6169
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)
TTY: (506) 444-6166
Toll-free TTY: 1-800-887-6550 (Atlantic only)
E-mail: **cbscnb@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nb**

Prince Edward Island
Canada/Prince Edward Island Business
Service Centre
75 Fitzroy Street
P.O. Box 40
Charlottetown PE C1A 7K2
Tel.: (902) 368-0771
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (902) 566-7377
Info-FAX: (902) 368-0776
Toll-free Info-FAX: 1-800-401-3201 (Atlantic only)
TTY: (902) 368-0724
E-mail: **pei@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/pe**

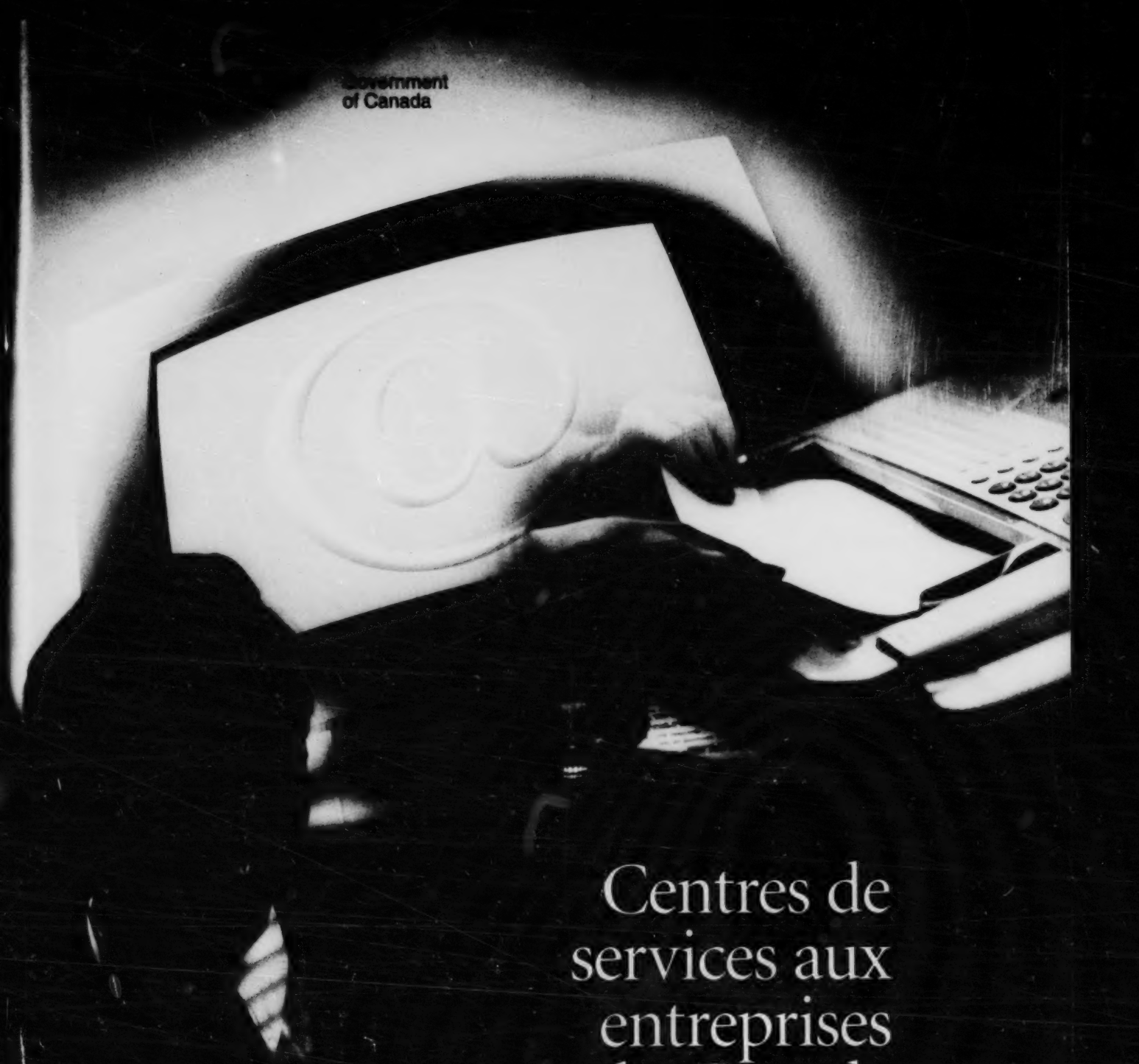
Newfoundland and Labrador
Canada/Newfoundland and Labrador
Business Service Centre
90 O'Leary Avenue
P.O. Box 8687, Station A
St. John's NF A1B 3T1
Tel.: (709) 772-6022
Toll-free: 1-800-668-1010 (Atlantic only)
Fax: (709) 772-6090
Info-FAX: (709) 772-6030
Toll-free Info-FAX: 1-888-772-6030 (Atlantic only)
E-mail: **info@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nf**

Northwest Territories
Canada/Northwest Territories Business Service Centre
8th Floor, Scotia Centre
P.O. Box 1320
Yellowknife NT X1A 2L9
Tel.: (867) 873-7958
Toll-free: 1-800-661-0599
Fax: (867) 873-0101
Info-FAX: (867) 873-0575
Toll-free Info-FAX: 1-800-661-0825
E-mail: **yel@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nwt**

Yukon Territory
Canada/Yukon Business Service Centre
Suite 201
208 Main Street
Whitehorse YT Y1A 2A9
Tel.: (867) 633-6257
Toll-free: 1-800-661-0543
Fax: (867) 667-2001
Info-FAX: (867) 633-2533
Toll-free Info-FAX: 1-800-841-4320 (Yukon only)
E-mail: **yukon@cbsc.ic.gc.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/yukon**

Nunavut
Canada/Nunavut Business Service Centre
P.O. Box 1000, Station 1198
Parnaivik Building
Iqaluit NU X0A 0H0
Tel.: (867) 979-6813
Toll-free: 1-877-499-5199 (Nunavut only)
Fax: (867) 979-6823
Toll-free fax: 1-877-499-5299
E-mail: **cnbsc@gov.nu.ca**
Web site: **http://www.cbsc.org/nunavut**

Government of Canada



Centres de services aux entreprises du Canada

RAPPORT ANNUEL 2000–2001

Canada

Centres de services aux entreprises du Canada

RAPPORT ANNUEL 2000-2001

La présente publication est offerte par voie électronique sur le Web (**http://www.rcsec.org/rapport_annuel**).

On peut également l'obtenir sur demande en médias substituts, en communiquant avec le Centre de diffusion de l'information, dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires de la présente publication, s'adresser également au Centre :

Centre de diffusion de l'information
Direction générale des communications et du marketing
Industrie Canada
Bureau 268D, tour Ouest
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5

Téléphone : (613) 947-7466
Télécopieur : (613) 954-6436
Courriel : **publications@ic.gc.ca**

Autorisation de reproduction. Sauf indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en totalité ou en partie et par tout moyen, sans frais et sans autre autorisation d'Industrie Canada, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, qu'Industrie Canada soit identifié comme étant la source de l'information et que la reproduction ne soit pas présentée comme une version officielle de l'information reproduite ni comme ayant été faite en association avec Industrie Canada ou avec l'approbation de celui-ci.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication dans un but commercial, veuillez envoyer un courriel à : **Copyright.Droitsdauteur@pwgsc.gc.ca**.

N.B. : Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

N° de catalogue C1-13/2001
ISBN 0-662-66260-1
53603B

Contient 10 p. 100
de matières recyclées

Avant-propos

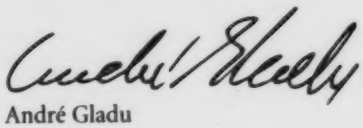
Nous avons le plaisir de présenter la publication *Centres de services aux entreprises du Canada — Rapport annuel 2000-2001*, qui fait la synthèse des activités de ce précieux réseau de services aux entreprises. Industrie Canada, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Diversification de l'économie de l'Ouest canadien et l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec gèrent conjointement le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) dans l'ensemble du pays au nom du gouvernement du Canada. Grâce à des ententes de collaboration conclues avec les provinces et territoires et des associations d'entreprises, les CSEC offrent des services d'information intégrés sur les affaires.

En 2000-2001, conformément aux objectifs de l'initiative fédérale Gouvernement en direct, le réseau des CSEC a mis l'accent sur la prestation de services dans le Web. Spécialistes des besoins en information des entreprises en démarrage, les CSEC ont lancé le Système d'aide au démarrage d'une entreprise, accessible dans le site Portaildesaffaires.ca, nouveau portail des affaires du gouvernement du Canada.

Les CSEC continuent à nouer des liens solides dans toutes les régions du Canada afin que l'information circule d'un océan à l'autre. En 2000-2001, le réseau des partenaires régionaux a été porté à 382 organisations, souvent établies dans des régions rurales et éloignées. Des progrès importants ont été réalisés, en particulier dans le Réseau des services aux entreprises autochtones, au sein duquel 65 partenariats ont été établis.

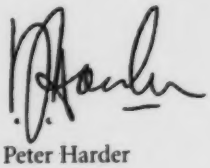
Nous sommes fiers du travail déjà accompli par les CSEC et attendons avec intérêt de voir leurs succès se poursuivre.

■ Le sous-ministre (Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec),



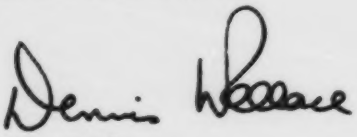
André Gladu

■ Le sous-ministre de l'Industrie,



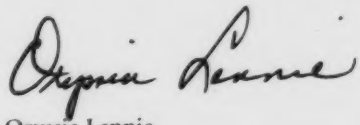
Peter Harder

■ Le président (Agence de promotion économique du Canada atlantique),



Dennis Wallace

■ La sous-ministre (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien),



Oryssia Lennie

Table des matières

Introduction 1

Mandat et mission 1

Services de base, produits et modes d'accès 2

Le réseau des CSEC et ses partenaires assurant l'accès régional 9

Ententes de collaboration 12

Personnel des CSEC 13

Aperçu du budget 14

Réalisations — Rapport sur le rendement de 2000-2001 15

Évaluations 24

Sommaire des points saillants pour 2000-2001 25

Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique 26

Annexe II Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec 28

Annexe III Industrie Canada 30

Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest canadien 32

Annexe V Normes de service nationales 34

Annexe VI Personnes-ressources et adresses des CSEC 35

FIGURES

Figure 1 Utilisation des documents fédéraux du SIE 4

Figure 2 Plan d'affaires interactif 6

Figure 3 Organigramme — Organismes directeurs fédéraux 11

Figure 4 Types d'ententes de collaboration 12

Figure 5 Personnel des CSEC (ensemble du réseau) 13

Figure 6 Financement quinquennal des CSEC, par partenaire 14

Figure 7 Nombre d'interactions-clients effectuées avec l'aide d'un agent d'information, 2000-2001 16

Figure 8 Nombre d'interactions-clients en libre-service, 2000-2001 17

Figure 9 Clients des CSEC — Stade d'évolution de l'entreprise, 2000-2001 17

Figure 10 Clients des CSEC — Langue de service 18

Figure 11 Clients des CSEC — Sexe 18

Figure 12 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Nombre d'appels reçus 19

Figure 13 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Norme de service 20

Introduction

Le réseau des Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC) a été établi pour améliorer les services offerts aux petites et moyennes entreprises (PME) et aux entreprises en démarrage. Il s'agit d'une première source de renseignements complets sur les services, les programmes et les exigences réglementaires des administrations fédérale, provinciales et territoriales. En outre, les CSEC mettent à la disposition des entreprises toute une documentation, afin de les aider à élaborer des plans d'affaires solides et à trouver de nouveaux marchés, au pays et à l'étranger, pour les produits et services canadiens.

Les CSEC, qui ont vu le jour en 1992 sous forme de projets pilotes novateurs, appuient les gens d'affaires et les entrepreneurs canadiens depuis neuf ans. Tout en assurant des services de première ligne pendant cette période, ils ont continué d'adapter la prestation de services en tirant pleinement parti d'une technologie de l'information en constante évolution. Le réseau des CSEC est maintenant bien établi. La qualité de ses services est exemplaire, et il a la réputation de s'adapter aux besoins des entreprises canadiennes en matière d'information et aux modes d'accès qu'elles privilégient.

Mandat et mission

En bref, les CSEC ont pour mandat de fournir gratuitement et en temps opportun aux entreprises de toutes les régions du pays des renseignements commerciaux exacts, de les aiguiller sur les programmes, services et règlements fédéraux et d'être la principale source d'information à cet égard.

Voici en quoi consiste la mission des CSEC :

- améliorer les taux de démarrage, de survie et de croissance des PME en mettant à la disposition des gens d'affaires de tout le Canada des renseignements exacts et opportuns et en les orientant vers des sources fiables de savoir-faire et de compétences;
- simplifier les rapports avec les divers ordres de gouvernement en regroupant les renseignements commerciaux en un seul service et en adoptant la perspective des clients;
- permettre aux clients de prendre des décisions d'affaires éclairées dans le contexte de l'économie mondiale;
- favoriser la réussite des entreprises, grâce à des plans d'affaires solides, à des analyses de marché et à l'utilisation de renseignements commerciaux stratégiques.

Jody Bialowas et Sebastian Thorp, propriétaires de Polar Leafs, arborent leurs vêtements patriotiques, dont le couvre-chef en forme de feuille d'érable.

Polar Leafs produit une vaste gamme de vêtements de sport, notamment des T-shirts, des blousons en molleton et un couvre-chef distinctif en forme de feuille d'érable. Jody Bialowas et Sebastian Thorp ont eu recours aux services du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba pour créer, à partir d'une idée géniale, une petite entreprise très dynamique. Cette entreprise de Winnipeg, qui s'est imposée comme fournisseur de vêtements canadiens unique en son genre, a entrepris des démarches pour distribuer ses produits dans des grands magasins.

Services de base, produits et modes d'accès

Les CSEC fournissent la même gamme de services et de produits dans tout le pays au nom du gouvernement du Canada. Ils assurent les services en collaboration avec des partenaires, entre autres provinciaux ou territoriaux, qui contribuent, à certains endroits, à la prestation de services supplémentaires.

Système d'information des entreprises

Envergure

Essentiellement, les CSEC proposent des renseignements fiables et exacts auxquels on peut accéder facilement de diverses façons. Pour offrir leurs produits et services, les CSEC s'appuient sur un ensemble national de bases de données fédérales, provinciales et territoriales appelé « Système d'information des entreprises » (SIE). Le SIE contient une description à jour, dans les deux langues officielles, des 1 127 programmes, services et exigences réglementaires concernant les entreprises et relevant de 37 ministères et organismes fédéraux. Chaque centre propose également une collection équivalente de 3 574 documents provinciaux ou territoriaux, qui représentent 311 ministères et organismes provinciaux ou territoriaux *(voir l'encadré 1)*.

ENCADRÉ 1

Contrôle rigoureux de la qualité du Système d'information des entreprises

- Les normes de contrôle de la qualité concernent l'actualité, l'exactitude et la lisibilité des renseignements.
- Les documents fédéraux les plus demandés sont mis à jour mensuellement et les autres, tous les 9 à 12 mois.
- Dans la mesure du possible, les documents peu utilisés sont versés dans des descriptions plus générales.
- Les changements apportés sont intégrés dans un délai de 24 heures, quels que soient les modes d'utilisation de l'information et les modes d'accès.
- Près de 2 000 changements ont été apportés en 2000-2001 (modifications, ajouts et suppression d'information), ce qui représente, en moyenne annuelle, 1,7 changement par document.

Analyse de l'utilisation

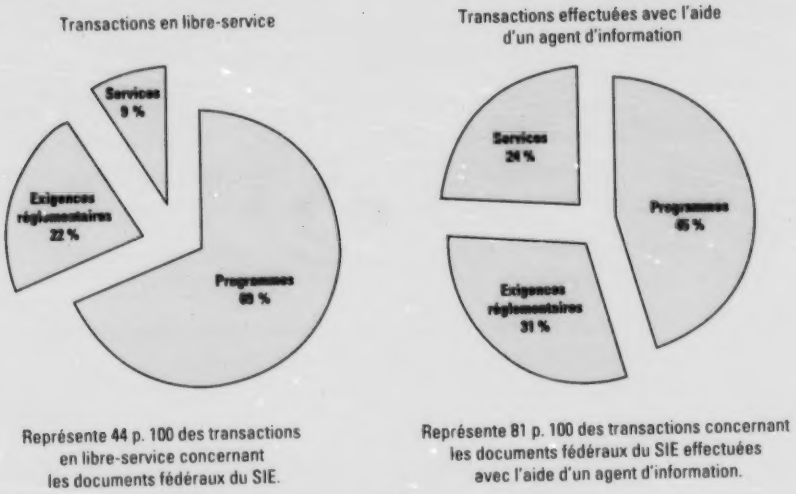
Chaque utilisation d'un document, sur Internet ou par les agents d'information qui assurent des services aux clients en personne, par téléphone ou par courriel, est enregistrée. L'analyse de ces statistiques donne une idée des priorités des entreprises clientes qui se renseignent auprès de l'administration. Les renseignements sont répartis en trois grandes catégories :

- **programmes** — tous les types d'aide financière tels que les prêts, les garanties de prêt, la réduction des taux d'intérêt, les subventions et les contributions;
- **exigences réglementaires** — taxes et impôts, permis et licences, enregistrements ou autres formalités réglementaires requises;
- **services** — services de consultation, réseaux, sources d'information commerciale, bases de données sur les entreprises canadiennes (ne donnant lieu à aucune aide financière mais apportant aux entreprises des avantages appréciables).

La figure 1 montre la demande par type d'information pour les transactions effectuées avec l'aide d'un agent d'information et les transactions en libre-service. Cette analyse repose sur un échantillon des documents le plus souvent consultés, qui représentent environ 44 p. 100 de l'utilisation des bases de données sur Internet et 81 p. 100 de leur utilisation avec l'aide d'un agent. L'intérêt varie quelque peu d'un type d'information à l'autre, selon que les clients consultent eux-mêmes le site Web d'un CSEC ou qu'ils font appel à un agent d'information. Sur Internet, ce sont les programmes d'aide financière qui suscitent le plus d'intérêt (69 p. 100). Puis viennent les exigences réglementaires (22 p. 100) et les services (9 p. 100). Il est à signaler que l'on a moins de précisions sur les internautes, car il s'agit d'une formule libre-service. Par comparaison, lorsque les entreprises clientes reçoivent l'aide du personnel d'un CSEC, elles bénéficient d'un service amélioré et mieux ciblé et ont ainsi accès à un plus large éventail de renseignements. Les clients aidés par un agent d'information obtiennent des renseignements sur les programmes d'aide financière (45 p. 100), les exigences réglementaires (31 p. 100) et les services (24 p. 100). Dans leur grande majorité, les clients font partie de la clientèle cible des CSEC, c'est-à-dire les entrepreneurs, les travailleurs autonomes et les PME établies du Canada. Le personnel des CSEC peut cerner les besoins en information des clients, leur proposer des programmes qui leur conviennent mieux et leur signaler des ressources qu'ils ne connaissent peut-être pas.

Le Système d'information des entreprises est aussi très largement utilisé dans d'autres applications de Gouvernement en direct *(voir l'encadré 2)*.

Figure 1 Utilisation des documents fédéraux du SIE



Source : Système national de présentation des statistiques.

ENCADRÉ 2

Système d'information des entreprises dans d'autres applications de Gouvernement en direct

- **Programmes de A à Z**, sous la rubrique « Ressources principales » à Portaildesaffaires.ca, donne accès au SIE des CSEC (**http://portaildesaffaires.ca**).
- Le **Système d'aide au démarrage d'une entreprise** est un portail s'adressant aux entreprises qui démarrent (**http://sade.rcsec.org**) et comprend un lien au SIE.
- **Sources de financement** comporte une section intitulée « Aide financière gouvernementale » qui donne accès au SIE (**http://strategis.gc.ca/sources**).
- **MyBIS** est une application Internet offerte grâce à un partenariat entre le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario et Entreprises branchées de l'Ontario. Elle permet aux clients de s'abonner à un service qui les avise par courriel des nouveaux programmes ou des changements apportés aux programmes, selon le profil d'intérêt défini par chaque client (**http://www.cbs.gov.on.ca/obc/francais/4TWMTW.htm**).

Services téléphoniques

Dans chaque province et territoire, les CSEC font auprès des gens d'affaires et du grand public la promotion d'un service de renseignements téléphonique sans frais qui est, en l'occurrence, un guichet unique d'information commerciale. En outre, les CSEC offrent un numéro d'appel sans frais national pour les demandes de renseignements présentées par les partenaires fédéraux ou les initiatives fédérales, comme celles menées par le Bureau d'information du Canada (maintenant appelé « Communication Canada »). Chaque appel est dirigé automatiquement vers le CSEC de la province ou du territoire d'où il provient.

Les clients peuvent compter sur des agents d'information compétents qui utilisent diverses bases de données accessibles à partir de leur micro-ordinateur. Les agents d'information font connaître les sources d'information dans le Web, fournissent les coordonnées d'organismes ou de personnes-ressources et donnent des explications verbales, en plus de communiquer des renseignements par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les clients posent souvent des questions compliquées qui exigent des recherches à l'aide des collections de documents des CSEC. Pour bien gérer cet ensemble de connaissances, on verse dans une base de données les questions et les réponses correspondantes pour que le réseau des CSEC et ses partenaires assurant l'accès régional puissent s'y reporter au besoin.

Grâce au service automatisé Info-FAX sans frais, les entreprises clientes peuvent commander des catalogues et des documents d'information, qui leur sont transmis par télécopieur en tout temps. Bien que le recours à ce mode de service diminue nettement, les CSEC continuent de l'offrir pour répondre aux besoins des clients qui se trouvent dans une région où l'accès à Internet est insuffisant ou qui disposent uniquement d'un télécopieur.

Services en personne

Chaque CSEC met à la disposition de ses clients un centre de documentation où ils peuvent trouver eux-mêmes les renseignements qu'ils cherchent (libre-service) ou s'adresser à des agents d'information. Ces collections de documents visent surtout à répondre aux besoins des PME, notamment en ce qui concerne les études de marché internationales et nationales et les plans d'affaires. Elles renferment, entre autres, les principales publications des 37 ministères et organismes fédéraux ainsi que de ministères provinciaux et territoriaux. De nombreuses sources commerciales d'information, telles que les répertoires d'entreprise et les bases de données statistiques, sont mises à la disposition des clients des CSEC par le Système de produits d'information. Les CSEC possèdent également de vastes ensembles de données sur une série de sujets commerciaux, qu'ils offrent sous forme de vidéos, de cédéroms ou de documents imprimés. Chaque CSEC dispose de postes d'accès public à Internet. Certains centres proposent également des colloques, des visites de leurs locaux, des services regroupés (par exemple, inscription des entreprises ou conseils commerciaux) ainsi que des services de consultation. En outre, les CSEC travaillent avec un réseau de 382 partenaires qui assurent l'accès dans les régions et permettent donc de servir beaucoup plus de localités.

Le Système de produits d'information

Grâce au Système de produits d'information, les clients des CSEC ont accès à une collection de documents électroniques choisis avec soin qui sont présentés sur cédérom et dans des bases de données en ligne. L'octroi de licences fait l'objet de négociations à l'échelle nationale pour neuf bases de données sur les entreprises, cinq index de périodiques, cinq bases de données statistiques et deux répertoires d'associations. Les agents d'information des CSEC aident les clients qui n'ont pas l'habitude d'utiliser la documentation électronique ou qui ne peuvent se rendre sur place. Les clients des CSEC ont accès gratuitement à ces ressources. En 2000-2001, les 21 produits offerts par le Système de produits d'information ont été consultés 3 000 fois par mois en moyenne.

Services dans Internet

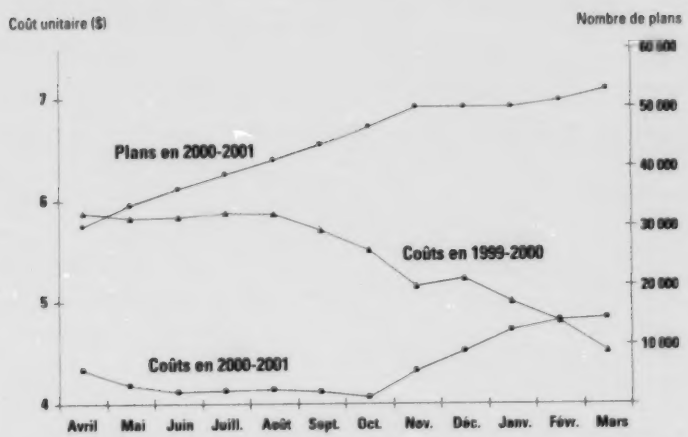
Le site Web des CSEC (**http://www.rcsec.org**) permet aux entreprises d'accéder facilement à un vaste répertoire portant sur les programmes offerts par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux, les exigences réglementaires et les services rattachés à ces administrations; le site propose également d'autres sources de renseignements sur les affaires. Le site est organisé en fonction du client et il propose des thèmes et des options de recherche répondant à des besoins variés. Les ressources d'information des CSEC offertes dans le Web ont grandement contribué à la passerelle pour les entreprises canadiennes proposée dans le portail fédéral récemment remanié. Entre autres améliorations, mentionnons l'intégration de l'information fédérale, provinciale et territoriale essentielle pour répondre de façon utile et complète aux questions des entreprises. Les partenaires provinciaux et territoriaux comptent également sur les sites Web du CSEC de leur région pour assurer un accès intégré à l'information commerciale.

Les CSEC offrent dans Internet une trousse d'outils de base adaptés à chaque province et territoire.

Plan d'affaires interactif — Une nouvelle version de ce logiciel servant à élaborer des plans d'affaires a été lancée en novembre 2000. Cet outil interactif, qui a été primé, continue d'être très demandé *(voir la figure 2)*. Le Plan d'affaires interactif se trouve à **http://www.rcsec.org/pai**.

Figure 2 Plan d'affaires interactif

Coût unitaire (frais d'entretien uniquement)
Exercices 1999-2000 et 2000-2001



Pendant l'exercice 2000-2001, les clients des CSEC ont élaboré 52 917 nouveaux plans d'affaires en utilisant le Plan d'affaires interactif. Après une diminution continue du coût unitaire sur une période de 19 mois, on a observé une augmentation à partir d'octobre 2000. En effet, il a fallu modifier sensiblement le système afin d'accroître la capacité du Plan d'affaires interactif de servir un plus grand nombre d'utilisateurs à la fois. L'augmentation du coût unitaire reflète les sommes investies au cours des cinq derniers mois de l'exercice 2000-2001 dans la modernisation du système sur lequel repose cet outil en ligne apprécié.

Atelier en ligne sur la petite entreprise — Grâce à cet atelier offert sur le Web, les entreprises peuvent obtenir des conseils et des renseignements sur la façon de réaliser un projet commercial, de lancer, commercialiser et financer une nouvelle entreprise ou d'améliorer une petite entreprise. L'atelier se trouve à **http://www.rcsec.org/alpe**.

Système d'aide au démarrage d'une entreprise — Ce produit en ligne lancé en janvier 2001 (**http://sade.rcsec.org**) vise expressément à fournir aux entrepreneurs l'information dont ils ont besoin à l'étape du démarrage. On peut également y accéder à partir du portail des affaires fédéral (**http://portaildesaffaires.ca**). Les renseignements fédéraux, provinciaux et territoriaux sont organisés par sujet ainsi que par province et territoire, et ils sont présentés dans un contexte utile au client dans sa région.

Info-Guides — Les brèves descriptions présentant les services et les programmes sont regroupées par sujet (par exemple, exportation ou commerce électronique).

Service par courriel — Ce service propose aux clients un autre moyen d'obtenir des renseignements commerciaux. Les clients sont assurés de recevoir une réponse dans un délai d'un jour ouvrable.

Consultez-nous! — Ce nouveau service unique en son genre, qui pourrait être considéré comme faisant partie intégrante des services téléphoniques, utilise simultanément le Web et le téléphone pour aider les entreprises clientes à trouver des renseignements dans Internet. Bien que le volet Internet soit axé sur le libre-service, le volume de renseignements offerts peut souvent compliquer les recherches et décourager les utilisateurs. Grâce à Consultez-nous!, les agents d'information des CSEC peuvent se servir d'Internet pour aider les clients à trouver l'information que contient le Web en affinant les paramètres de la recherche avec eux, au téléphone. Ce service supplémentaire aux utilisateurs est très prometteur, car il ajoute à la prestation sur Internet les avantages d'un soutien individuel et il aide les personnes peu aguerries à faire des recherches dans Internet.

Ron J. Duhamel, ex-ministre des Anciens Combattants et secrétaire d'État (Diversification de l'économie de l'Ouest canadien), et Mary Ann Mihchuk, ministre de l'Industrie, du Commerce et des Mines du Manitoba, forment un nouveau partenariat : le Centre de services aux entreprises électroniques de la province. Cette initiative regroupe les administrations fédérale et provinciale ainsi que le secteur privé. Le Centre est géré et exploité comme service connexe du Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba.

Manitoba

Pour mieux répondre aux exigences de l'économie numérique, une initiative pilote a été lancée au Manitoba : le Centre de services aux cyber-entreprises. Ce centre, qui repose sur un partenariat regroupant les gouvernements fédéral et provincial ainsi que le secteur privé, aide les entreprises à faire connaître le commerce électronique et à demeurer concurrentielles dans l'économie numérique. Tout premier du genre au Canada, le Centre a ouvert ses portes en octobre 2000, au centre-ville de Winnipeg. Il propose tout un éventail de services, notamment des services de consultation individuelle assurés par des experts-conseils en commerce électronique et un représentant du programme Étudiants bien branchés; des ateliers gratuits sur divers sujets concernant le commerce électronique; l'accès à des didacticiels en ligne aidant les entreprises à trouver des solutions en matière de commerce électronique et à les mettre en œuvre.

...yés d'info entrepreneurs, le CSEC du Québec.

Québec

Les CSEC gèrent la ligne 1 888 du Service d'information sur l'exportation pour le compte d'Équipe Canada inc. En raison de la grande qualité du service offert, le ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec a demandé au Centre de répondre en son nom aux entrepreneurs qui appellent cette ligne d'information.

Au nombre des principaux éléments qui sont entrés en ligne de compte dans la décision du gouvernement provincial, mentionnons les suivants : la certification ISO du Centre, la base de données SIE (Système d'information des entreprises) sur les programmes et services s'adressant aux exportateurs, la formation reçue par le personnel dans le domaine de l'exportation ainsi que les normes rigoureuses de service respectées par le Centre d'appel.

Services spéciaux

Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc — Les CSEC exploitent ce service téléphonique sans frais au nom des partenaires d'Équipe Canada inc. Que les clients exportent déjà des biens ou des services ou qu'ils commencent à s'intéresser aux marchés mondiaux, ce service leur permet de trouver plus facilement le programme, le service ou le spécialiste qu'il leur faut. Des agents d'information formés à l'exportation répondent aux questions et dirigent les clients vers les nombreux services compétents. Les CSEC répondent également aux questions sur l'exportation reçues par courriel sur ExportSource, site Web phare d'Équipe Canada inc.

Équipe Canada inc • Team Canada Inc

Réseau de services aux entreprises autochtones

Dans le cadre de l'Initiative de développement des entreprises autochtones, le Réseau de services aux entreprises autochtones permet aux gens d'affaires autochtones d'obtenir les renseignements dont ils ont besoin dans leur collectivité et dans le contexte de l'entrepreneuriat autochtone. Ce réseau, qui s'appuie sur la structure des CSEC, assure gratuitement l'accès à l'information gouvernementale sur les programmes, les services et les règlements qui concernent les entreprises.

Réseau de services aux entreprises autochtones

Le réseau des CSEC et ses partenaires assurant l'accès régional

Réseau des CSEC

Le réseau de base des CSEC regroupe les 13 CSEC et le Secrétariat national, qui sont reliés entre eux par le réseau de communication d'Industrie Canada. En 2000-2001, le réseau des CSEC a continué d'élargir son rôle à l'appui des organismes de services aux entreprises du pays tout entier en partageant les renseignements détenus par les CSEC avec ses partenaires régionaux. Les entrepreneurs ont ainsi un même accès à ce vaste ensemble de renseignements. Le réseau compte les partenaires actifs suivants :

317 partenaires des CSEC assurant l'accès régional

23 partenaires des CSEC et du Réseau de services aux entreprises autochtones

42 partenaires du Réseau de services aux entreprises autochtones

382 partenaires au total assurant l'accès régional.

Les gestionnaires des CSEC signalent de plus en plus que, même si ces réseaux de partenaires sont utiles à de nombreux égards (particulièrement dans les collectivités rurales ou éloignées), il faut déployer beaucoup d'efforts et faire preuve d'un grand esprit d'innovation pour assurer leur soutien. Les encadrés latéraux du présent rapport présentent diverses activités à cet égard. En outre, les CSEC ont noué des liens informels avec 122 centres d'accès pilotes de Service Canada, si bien que les utilisateurs des principales initiatives de services ne peuvent « frapper à la mauvaise porte ». La plupart des CSEC consacrent des ressources à la gestion du travail lié à l'appui du réseau. Le personnel va souvent visiter les sites sur place, rafraîchir sa formation et recueillir des commentaires sur la meilleure façon de répondre aux besoins des partenaires locaux des CSEC en matière d'information commerciale.

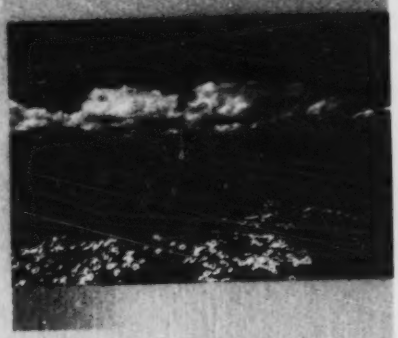
Les services à la portée des entrepreneurs des milieux ruraux

Les CSEC disposent d'excellentes ressources d'information pour aider les entreprises à élaborer des plans d'affaires et à réaliser des études de marché nationales et internationales. L'accès à ces ressources dans les collectivités rurales canadiennes présente un défi qui exige des solutions ingénieuses afin de faire l'effort supplémentaire pour répondre aux besoins des entreprises clientes.

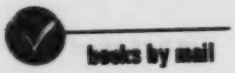
Le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba a créé un centre de services itinérant, installé dans une remorque de 30 pieds, afin que tous les Manitobains des régions rurales aient accès, par un guichet unique, à l'ensemble des renseignements fédéraux et provinciaux sur les affaires et le commerce.

...ves du Programme d'accès régional du Centre de services aux entreprises Canada-Ontario rendent visite à la Commission de développement du comté de Windsor-Essex, à Windsor, l'un des 79 sites d'accès régional en Ontario.

...ès au Centre de services aux entreprises itinérant, les Manitobains des régions rurales ont accès aux renseignements sur les affaires et le commerce.



Le Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador met sa collection de ressources à la disposition des entrepreneurs et des 30 partenaires assurant l'accès régional, par voie électronique. Le service de prêts Books by Mail (**http://www.cbsc.org/nf/resource/mail.html**) est offert gratuitement. Il est possible de commander par courriel, téléphone, télécopieur ou courrier des livres, des publications relatives aux entreprises et des ressources audiovisuelles.



Un réseau solide

Toutes les collectivités sont uniques, mais elles n'en ont pas moins de nombreux points communs. Fort heureusement, il est possible de reproduire et d'adapter les bonnes idées et les solutions ingénieuses. Les gens d'affaires se réunissent périodiquement pour se pencher sur des sujets d'intérêt commun, ce qui renforce le réseau d'organisations qui assurent des services aux entreprises dans le cadre des CSEC.

En février 2001, au centre de conférences Kempenfeldt de Barrie, le Centre de services aux entreprises Canada-Ontario a organisé une réunion avec ses partenaires assurant l'accès régional et les membres du Réseau de services aux entreprises autochtones. Une soixantaine de participants ont fait part de leurs pratiques exemplaires et mis en commun leurs compétences et leurs nouvelles idées, ce qui aide le Centre à déterminer les mesures à prendre pour appuyer le réseau.

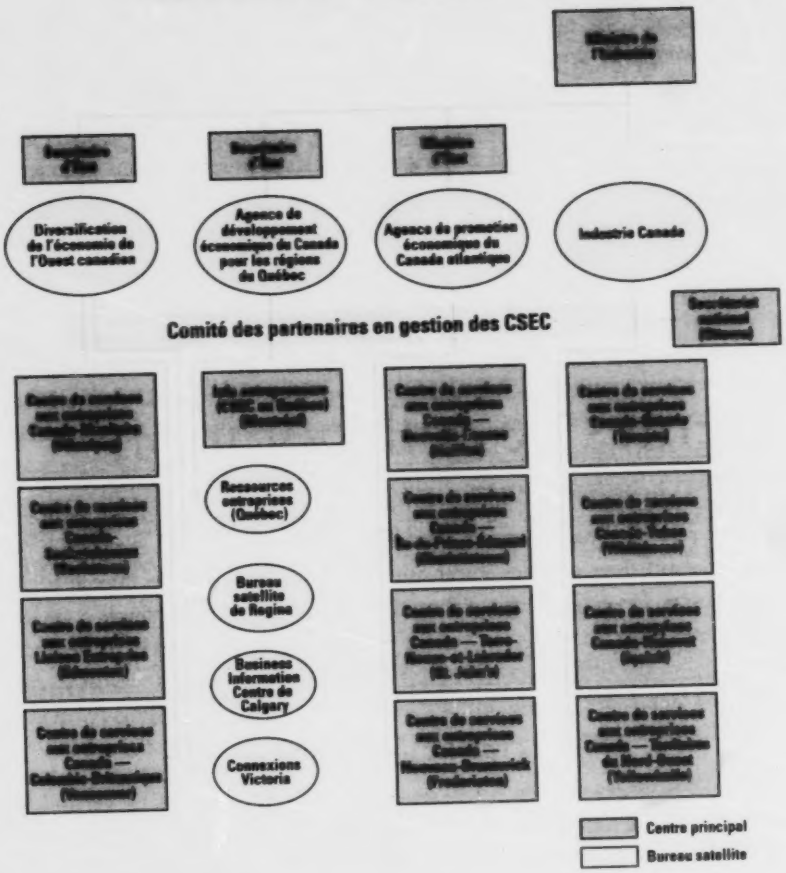
Organismes directeurs

Les CSEC sont gérés au nom du gouvernement fédéral par Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec, l'Agence de promotion économique du Canada atlantique et Industrie Canada. Aux fins de la *Loi sur la gestion des finances publiques*, ces organismes rendent compte des activités des CSEC dans leur région respective *(voir la figure 3)*. Les fonds affectés aux CSEC sont répartis proportionnellement et chaque organisme assure la planification, le contrôle et le compte rendu des dépenses dans le cadre des processus budgétaires habituels. Les organismes directeurs veillent au respect de toutes les politiques fédérales qui influent sur l'exécution du programme, en mettant particulièrement l'accent sur celles qui se rapportent à l'accès (langues officielles, accessibilité, accès à l'information et protection des renseignements personnels), et au respect du Programme de coordination de l'image de marque. Les organismes directeurs jouent un rôle clé dans l'établissement de solides ententes de collaboration avec d'autres ordres de gouvernement et organismes qui fournissent des services aux entreprises. Ils contribuent aussi à la cogestion des centres dans le cadre de ces ententes. Les quatre organismes directeurs, chacun représenté par des cadres supérieurs, coordonnent leurs activités à l'échelle nationale au sein d'un comité des partenaires en gestion des CSEC.

Yukon

Le Centre de services aux entreprises Canada-Yukon et Service Canada se sont associés pour créer un guichet unique où l'on peut se renseigner sur les affaires et sur les programmes et services gouvernementaux. Grâce à cette collaboration, le public se renseigne plus facilement sur les programmes et les services fédéraux et territoriaux et obtient plus aisément des renseignements commerciaux. Le site du Canada (**http://www.canada.gc.ca**) et celui du Centre de services aux entreprises Canada-Yukon (**http://www.cbsc.org/yukon**) permettent de mieux répondre aux besoins des Canadiens des régions rurales.

Figure 3 Organigramme — Organismes directeurs fédéraux



Secrétariat national

Du point de vue organisationnel, le Secrétariat national fait partie d'Industrie Canada. Avec l'aide des organismes directeurs fédéraux, il appuie les centres de diverses façons. Ainsi :

- il coordonne le réseau avec les partenaires fédéraux et élabore des politiques visant à promouvoir un fonctionnement uniforme du réseau à l'échelle nationale;
- il soutient l'utilisation des applications de l'infotechnologie et le site Web des CSEC;
- il gère l'information et les collections d'information de base fédérales (sous forme électronique et de documents imprimés);
- il coordonne les projets de développement spéciaux;
- il coordonne les vérifications et les évaluations ainsi que l'application des normes et d'autres politiques fédérales influant sur les programmes d'accès;
- il appuie divers comités.

Lloyd, agent de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada, donne une séance de formation au personnel du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador.

Terre-Neuve bénéficie de plusieurs ententes de partenariat et de cohabitation, notamment avec la Newfoundland Association of Technology Industries et les Projets pilotes pour le maintien et l'expansion des entreprises. L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) assure la formation des partenaires du réseau ainsi que du personnel et des clients du Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador.

Le processus décisionnel dans le cadre d'un partenariat hétérogène

Bien que chaque CSEC ait conclu un partenariat unique à l'échelle locale, les CSEC offrent un éventail de services de base de façon équitable dans toutes les régions du pays. Comme il est possible de communiquer fréquemment par l'intermédiaire des comités, tous les membres aux divers paliers du réseau peuvent contribuer au processus et établir un consensus majoritaire pour les grandes décisions de fonctionnement. Beaucoup de comités mettent l'accent sur la gestion de l'information et les aspects technologiques des activités des CSEC, car ces fonctions sont assurées à l'échelle nationale et représentent une partie importante de la contribution fédérale aux CSEC. Les comités sont également utiles pour définir les services de base, les nouveaux produits ou services et les normes nationales, sans nuire à l'innovation ni à la créativité à l'échelle locale.

Ententes de collaboration

De nombreux ministères et organismes et tous les ordres de gouvernement assurent ensemble les services, programmes et rôles réglementaires auprès des entreprises. Pour bien répondre aux questions des entreprises, il faut presque toujours faire appel à plusieurs sources. Les ententes de collaboration conclues avec les provinces et les territoires ainsi que, dans certains cas, avec des organismes municipaux et du secteur privé, permettent aux CSEC de concentrer leurs efforts sur le client en réunissant toute l'information au même endroit. Nombre de ces ententes existent depuis plusieurs années (huit ans dans certains cas) et elles ont été renouvelées plus d'une fois.

En 2000-2001, trois des neuf ententes conclues ont été renouvelées. En vertu des ententes, les coûts de fonctionnement sont partagés, et l'information et les ressources humaines sont mises en commun. Selon les différentes possibilités de collaboration, les ententes prennent diverses formes, comme le montre la figure 4.

Figure 4 Types d'ententes de collaboration

Ententes officielles avec les gouvernements provinciaux et territoriaux :

- Ontario
- Terre-Neuve-et-Labrador
- Nunavut
- Colombie-Britannique
- Manitoba
- Territoires du Nord-Ouest
- Saskatchewan

Ententes contractuelles :

- Yukon et Yukon Chamber of Commerce
- Alberta/Economic Development Edmonton
- Chambre de commerce du district de Québec et Bureau de commerce de Montréal

Ententes administratives de partage des frais et des locaux :

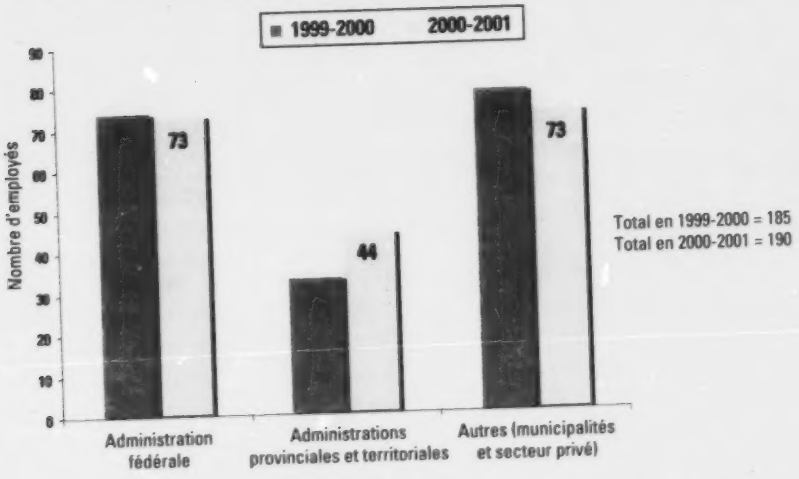
- Nouvelle-Écosse
- Île-du-Prince-Édouard
- Nouveau-Brunswick

Personnel des CSEC

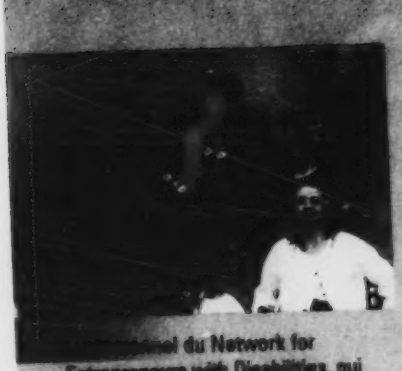
Le personnel des CSEC regroupe de manière unique des fonctionnaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et municipaux et des employés du secteur privé *(voir la figure 5)*. Travaillant dans un milieu en constante évolution, les employés des CSEC doivent se tenir au courant des intérêts nouveaux des entreprises. Les divers programmes, exigences réglementaires et services évoluent constamment avec les budgets fédéraux, provinciaux et territoriaux, l'annonce de nouveaux programmes, la modification des lois et l'actualité. Comme Internet gagne en popularité, les employés de première ligne doivent demeurer au fait des meilleures sources d'information dans Internet. De plus en plus, les clients font des recherches élémentaires sur Internet et ils posent aux CSEC des questions toujours plus complexes. Le personnel de première ligne doit donc être très compétent sur le plan des recherches.

La gestion d'un CSEC présente de nombreux défis, notamment à cause des ententes de collaboration. La structure hiérarchique typique du gestionnaire est compliquée et elle comprend généralement un conseil de gestion composé de représentants des partenaires fédéraux, provinciaux, territoriaux et autres. La gestion de ressources humaines hétérogènes pose elle aussi plus d'un défi. Par exemple, les heures de travail des employés peuvent varier selon les conventions ou les contrats de travail.

Figure 5 Personnel des CSEC (ensemble du réseau)



Le personnel des CSEC a augmenté de 2,3 p. 100 par rapport à l'an dernier. Même si le nombre d'employés fédéraux et autres a diminué, le personnel provincial et territorial a considérablement augmenté (33 p. 100), ce qui explique en grande partie l'augmentation du nombre d'employés des CSEC.



...nel du Network for Entrepreneurs with Disabilities, qui partage les locaux avec le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse à Halifax.

Tous les CSEC fournissent des services de base. Cependant, certains ont formé des partenariats avec d'autres organisations afin d'améliorer le service à la clientèle. Ces partenariats cohabitent souvent avec le CSEC, ce qui s'avère pratique à la fois pour les clients et pour les partenaires. Du point de vue du client, cette forme de collaboration assortie d'un partage des locaux simplifie les relations avec les différents ordres de gouvernement et ajoute de la valeur aux services des CSEC.

Le Network for Entrepreneurs with Disabilities a constaté que les locaux partagés avec le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse offrent à la fois l'emplacement idéal et le meilleur milieu de travail. Comme les personnes handicapées qui souhaitent lancer une entreprise ont accès aux produits, aux services, aux ressources et au soutien du CSEC, les possibilités qui s'offrent à elles s'en trouvent accrues. Le Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse, situé au centre-ville de Halifax, est entièrement accessible en fauteuil roulant, si bien que le conseil d'administration du réseau utilise la salle de réunion chaque mois pour des discussions fort utiles et les activités de planification et d'élaboration nécessaires afin d'aider à rationaliser le processus pour les personnes handicapées qui lancent une entreprise.

Le regroupement établi au Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba, qui assure les services à la clientèle du Centre des femmes et de Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, est un autre excellent exemple de cohabitation bénéfique. Cette formule permet de mieux servir les clients à la recherche de renseignements plus précis ou se rapportant à un sujet donné.

Aperçu du budget

À l'origine, les CSEC étaient financés dans le cadre du programme fédéral Emploi et croissance, qui reconnaissait l'importance des PME et des entrepreneurs canadiens dans la création d'emplois et la croissance économique. En 1998, le gouvernement a renouvelé le mandat des CSEC et leur enveloppe de 75 millions de dollars sur cinq ans (de 1999-2000 à 2003-2004). Le cadre général de financement reste le même, mais les crédits annuels sont répartis selon une formule décroissante *(voir la figure 6)*. Comme les CSEC doivent continuer de répondre à la demande de services, ils ont adopté une stratégie qui prévoit le passage graduel aux services Web, des solutions novatrices en matière de gestion et de technologies de l'information ainsi que le maintien de la collaboration avec d'autres initiatives de services qui leur permettront d'assurer un excellent service. La figure 6 montre la répartition détaillée des fonds pour les cinq exercices visés. En ce qui a trait aux services supplémentaires, les CSEC ont formé des partenariats qui permettent d'offrir des ressources additionnelles mobilisées sur la base des CSEC, plus particulièrement pour des initiatives telles qu'Équipe Canada inc, le Réseau de services aux entreprises autochtones, Gouvernement en direct et Service Canada.

Nombre de fonctions et d'activités de coordination des CSEC sont financées sur un poste de ressources centralisées. En effet, le Secrétariat national des CSEC reçoit des fonds pour les services nécessaires à l'ensemble du réseau (par exemple, gestion de l'information et soutien technologique) et pour la coordination des dossiers nationaux. Ainsi, il tient à jour le répertoire fédéral des renseignements aux entreprises, dirige et coordonne les projets nationaux et s'occupe des systèmes d'infotechnologie.

Figure 6 Financement quinquennal des CSEC, par partenaire

(en milliers de dollars arrondis)

Partenaire	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	Total
Agence de promotion économique du Canada atlantique	2 802	2 633	2 633	2 633	2 503	13 204
Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	4 307	3 983	3 983	3 983	3 632	19 888
Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	2 059	1 881	1 881	1 881	1 687	9 389
Industrie Canada — CSEC	3 092	2 836	2 836	2 836	2 681	14 281
Industrie Canada — Secrétariat national	3 740	3 667	3 667	3 667	3 497	18 238
Total	16 000	15 000	15 000	15 000	14 000	75 000

Réalisations — Rapport sur le rendement de 2000-2001

Volume d'activités

Les CSEC mesurent leur travail en nombre d'interactions avec les clients. Par « interaction », on entend un contact établi par un client, quel que soit le mode d'accès. La durée de l'interaction varie : le client peut poser une ou plusieurs questions, se servir lui-même ou faire appel à un ou plusieurs agents. Le réseau utilise un système national de suivi pour surveiller le rendement aux niveaux local, régional et national. Le système permet également d'entrer des éléments descriptifs de base au sujet de l'interaction, ce qui renseigne les CSEC sur les clients et leurs besoins en matière d'information.

Les figures 7 et 8 résument le nombre d'interactions avec les clients en 2000-2001 dans l'ensemble du pays selon deux catégories. La figure 7 présente les données sur les interactions faisant intervenir un agent d'information, qu'il s'agisse de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par courrier. Les consultations par l'entremise de Consultez-nous! s'ajouteront à cette catégorie. Toutefois, comme ce mode de prestation de services amélioré était à l'état de projet pilote en 2000-2001, il est exclu de la figure 7. La figure 8 porte sur la catégorie du libre-service, qui comprend Internet (consultation de sites Web et utilisation du Plan d'affaires interactif), les services de télécopie sur demande (Info-FAX) et le système téléphonique automatisé (système interactif de réponse vocale — SIRV).

L'utilisation de certains modes de service faisant appel à un agent a diminué au cours du dernier exercice (par exemple, les appels téléphoniques ont reculé de 14 p. 100 et les visites en personne, de 19,8 p. 100). Il est difficile d'expliquer cette diminution de façon précise. Le travail indépendant, qui a diminué de 8,5 p. 100 en 2000 et au début de 2001, pourrait expliquer en partie la baisse. Les travailleurs indépendants ont été plus nombreux à réintégrer le marché du travail rémunéré lorsque la conjoncture économique et les possibilités d'emploi se sont améliorées en 2000-2001[1].

L'utilisation accrue d'Internet pour obtenir des renseignements de base pourrait aussi avoir joué un rôle à cet égard. Les questions posées aux agents d'information évoluent, car davantage de clients utilisent Internet pour faire des recherches de base. Maintenant, le personnel doit souvent procéder à des recherches poussées afin de trouver l'information précise nécessaire pour répondre à une question. Par conséquent, le nombre d'appels ou de courriels aux clients se multiplie. Les CSEC mettront en place un mécanisme pour mesurer cette charge de travail particulière.

1. CIBC, *Trends in Small Business as of October 2001*, 23 octobre 2001.

Cependant, il est à noter que, si le volume a diminué pour certains modes de prestation, la prestation de services électroniques a considérablement augmenté au cours du dernier exercice. Les consultations par Internet et les interactions par courriel ont, en effet, progressé de 24 et 44,6 p. 100, respectivement. Cette restructuration des modes de service est conforme à celle observée chez d'autres fournisseurs de services gouvernementaux, qui ont fait état de tendances similaires ces dernières années. Le système Info-FAX a également été beaucoup moins utilisé en 2000-2001. De fait, les niveaux actuels ont incité les responsables à faire une analyse de rendement de ce service à long terme.

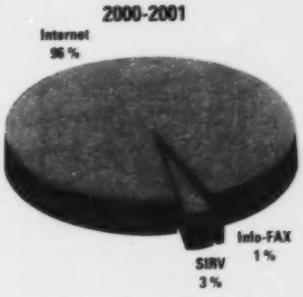
Figure 7 Nombre d'interactions-clients effectuées avec l'aide d'un agent d'information, 2000-2001

- Dans l'ensemble, les modes de services faisant appel à un agent ont enregistré une baisse de 16 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
- Toutefois, le nombre d'interactions par courriel a augmenté de 44,6 p. 100, ce qui montre clairement que les clients cherchent de plus en plus des renseignements dans Internet.

Mode	Nombre d'interactions		Variation en pourcentage
	1999-2000	2000-2001	
Par téléphone	263 765	226 780	-14,0
En personne	221 029	177 186	-19,8
Par courriel	5 943	8 592	44,6
Par courrier	2 537	1 802	-29,0
Par télécopieur	1 046	1 107	5,8
Total	494 320	415 467	-16,0

Figure 8 Nombre d'interactions-clients en libre-service, 2000-2001

- L'accès aux programmes et services des CSEC par Internet continue de progresser, avec une augmentation de 24 p. 100 par rapport à l'exercice précédent.
- Le recours au service de télécopie sur demande pour obtenir des renseignements continue de diminuer. Les CSEC envisageront de mettre fin à ce service en 2001-2002, si la tendance se maintient et que d'autres options s'offrent à eux.

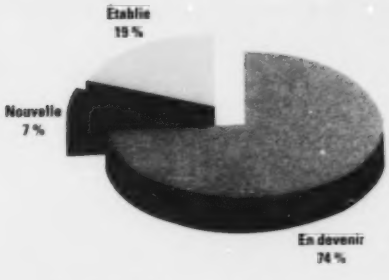


Mode	Nombre d'interactions		Variation en pourcentage
	1999-2000	2000-2001	
Internet (consultation de sites Web et du Plan d'affaires interactif)	1 777 645	2 203 967	24,0
Télécopie sur demande (Info-FAX)	38 636	19 273	-50,1
Système interactif de réponse vocale (SIRV)	99 239	79 335	-20,1

Profil des clients

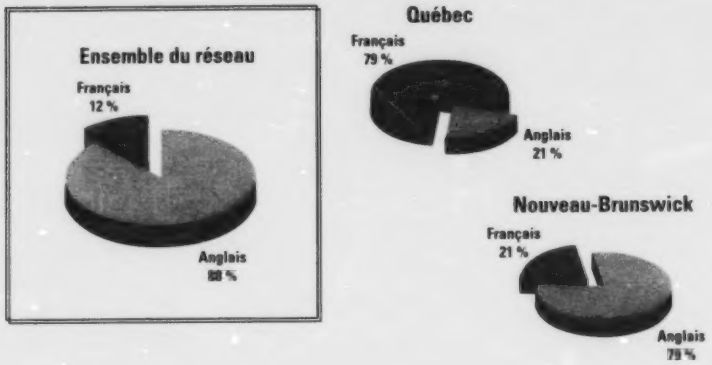
Le profil des clients n'a guère changé par rapport aux exercices antérieurs. Les figures 9, 10 et 11 tracent un portrait national des entrepreneurs qui ont recours aux services des CSEC, par stade d'évolution de l'entreprise, langue de service et sexe.

Figure 9 Clients des CSEC — Stade d'évolution de l'entreprise, 2000-2001



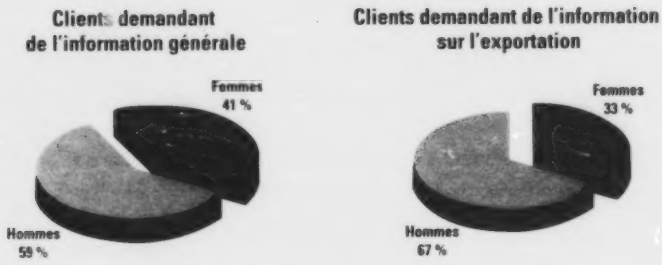
En 2000-2001 comme en 1999-2000, la plupart des clients venaient d'entreprises nouvelles ou en devenir (74 p. 100). C'est au stade du démarrage que les besoins de renseignements gouvernementaux sur les programmes, les services et les règlements sont les plus grands.

Figure 10 Clients des CSEC — Langue de service



La langue de service est la langue officielle choisie par le client dans les divers modes de service faisant appel à un agent d'information. Des données sont fournies pour le Québec et le Nouveau-Brunswick, dont les pourcentages à cet égard influent considérablement sur la moyenne nationale. Dans les autres provinces et les territoires, la demande de services en français est d'environ 1 p. 100 en moyenne. Le profil de la langue de service pour l'ensemble du réseau n'a pas changé par rapport à 1999-2000.

Figure 11 Clients des CSEC — Sexe



Source : TCI 1-888 Reporter.

Fait intéressant, on observe un écart de 8 p. 100 dans la répartition selon le sexe entre les clients demandant de l'information générale et les clients demandant de l'information sur l'exportation, ce qui semble indiquer que les entrepreneures sont moins portées à explorer les options d'exportation.

Services spéciaux

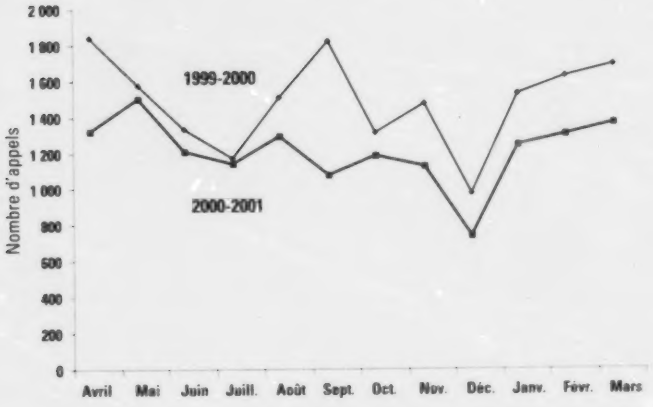
Service d'information sur l'exportation

Le nombre d'appels reçus sur la ligne 1 888 d'Équipe Canada inc (ECI) a diminué de 18,7 p. 100 par rapport à l'exercice précédent, très probablement parce que les partenaires d'ECI ont fait une promotion limitée de cette ligne du Service d'information sur l'exportation (1 888 811-1119). En moyenne, les CSEC ont répondu chaque mois à 1 426 appels sur le commerce international. Le service offert a été de 13,8 points de pourcentage supérieur à la norme en vigueur, qui exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Un peu plus du tiers (34 p. 100) des appels provenaient d'exportateurs actifs et 47 p. 100, d'entreprises envisageant d'exporter pour la première fois. Le reste des appels (19 p. 100) provenait d'entreprises prêtes à exporter. Comme au cours des exercices précédents, les demandes de renseignements les plus fréquentes sur l'exportation portaient sur la réglementation, les droits de douane et la logistique concernant l'exportation, par exemple, la documentation exigée pour exporter (31 p. 100), des questions d'ordre général sur le démarrage du processus d'exportation (20 p. 10) et les études de marchés étrangers (18 p. 100).

La figure 12 montre l'évolution des demandes de renseignements sur l'exportation en 2000-2001, tandis que la figure 13 mesure le rendement par rapport à la norme en vigueur pour ce service.

Figure 12 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Nombre d'appels reçus

Comparaisons sur 12 mois



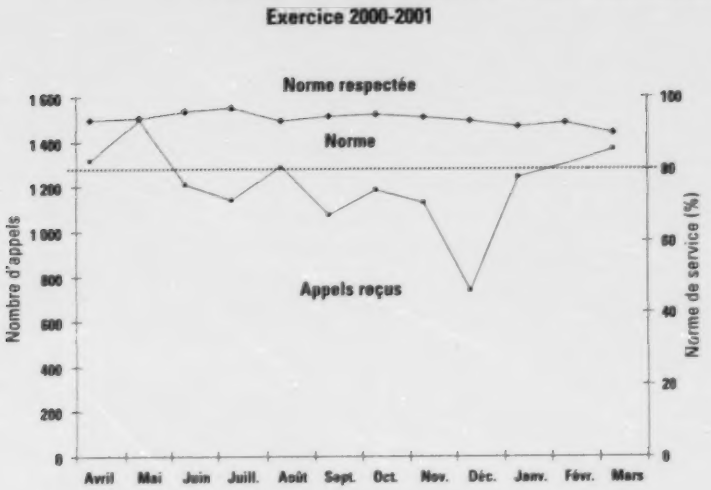
Le nombre d'appels a diminué de 18,7 p. 100 par rapport à 1999-2000.

Le nouveau Centre for Business Development de Regina.

Saskatchewan

En juin 2000, le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan a conclu une entente avec le Centre for Business Development de Regina, afin de former un partenariat pour améliorer l'accès dans la région. Un agent d'information du CSEC est maintenant affecté au Centre for Business Development. Il assure des services d'information de première ligne au nom du Centre et de ses partenaires, qui comprennent Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, Saskatchewan Economic and Co-operative Development et Women Entrepreneurs of Saskatchewan.

Figure 13 Ligne 1 888 d'Équipe Canada inc — Norme de service

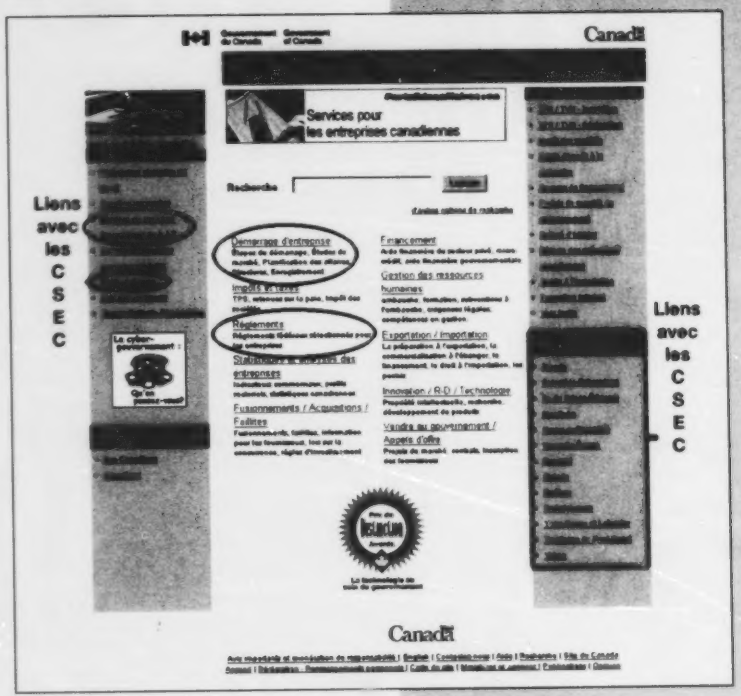


En vertu de la norme de service en vigueur pour les demandes de renseignements présentées à ECI, il faut répondre à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. En 2000-2001, le service offert a été en moyenne de 13,8 points supérieur à la norme en vigueur.

Initiatives nationales

Gouvernement en direct et Service Canada

Les CSEC s'efforcent d'harmoniser leurs produits et services avec les grandes initiatives de prestation de services des administrations fédérale, provinciales et territoriales. Gouvernement en direct et Service Canada sont deux initiatives fédérales clés en la matière. Les principes sur lesquels reposent ces initiatives sont complémentaires de ceux des CSEC, car elles mettent tout particulièrement l'accent sur les clients, qui peuvent choisir parmi plusieurs modes de prestation, et elles les aident au besoin, tout en encourageant le libre-service. Gouvernement en direct vise essentiellement à offrir les services en ligne de manière organisée, sûre et axée sur le client. Les CSEC ont beaucoup contribué au portail du site du gouvernement du Canada remanié qui s'adresse aux entreprises canadiennes.



Système d'aide au démarrage d'une entreprise

Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE) est un élément clé du Portaildesaffaires.ca (**http://sade.rcsec.org**). Mis au point par les CSEC et lancé en janvier 2001, le SADE regroupe par sujet des renseignements fiables provenant de sources gouvernementales et non gouvernementales (études de marché; nom commercial, structure et inscription des entreprises; plans d'affaires; financement; embauche d'employés ou de contractuels). Les 14 sujets, qui sont choisis avec soin, respectent des normes rigoureuses. Depuis le lancement de Portaildesaffaires.ca, quelque 17 p. 100 des demandes sont adressées au SADE, ce qui en fait la rubrique la plus sollicitée.

Selon une enquête récente menée par le Secrétariat national, le SADE est bien accueilli et il répond aux besoins en information de 71,9 p. 100 des utilisateurs. D'après l'enquête, 72,2 p. 100 des 850 répondants étaient satisfaits ou entièrement satisfaits du site. Lorsqu'on leur a demandé s'ils le recommanderaient à une autre personne qui projette de lancer une entreprise, 90,5 p. 100 ont répondu par l'affirmative.

Le SADE est un outil qui évolue. Les commentaires recueillis dans le cadre de l'enquête aideront à mettre au point la deuxième version, qui sera lancée en 2002. Celle-ci contiendra de nouveaux sujets ainsi que des renseignements nationaux, provinciaux et territoriaux intégrés par sujet, et les fonctions de navigation seront améliorées. On s'efforcera, par ailleurs, d'éliminer dans cette nouvelle version les problèmes signalés par les répondants à l'enquête.

Les participants assistent à un séminaire sur les affaires offert par Liaison Entreprise, le Centre de services aux entreprises du Canada en Alberta.

Alberta

À l'intention des clients qui préfèrent se trouver dans une salle de classe pour obtenir des renseignements, Liaison Entreprise, le CSEC de l'Alberta, propose chaque printemps et chaque automne une série de séminaires et d'ateliers pratiques à prix abordable. En plus de traiter des rudiments du démarrage d'une entreprise à domicile ou dans un local commercial, les séances d'information de Liaison Entreprise aident les participants à se familiariser avec divers sujets, y compris le marketing à peu de frais, l'élaboration de propositions, des conseils sur la façon de réduire les impôts, le commerce électronique et les ressources à l'intention des entreprises offertes dans Internet.

Les séminaires, dont la durée varie généralement entre deux et trois heures, reposent sur une combinaison intéressante d'échanges, d'exposés, de vidéos et de questions et réponses. Des animateurs expérimentés sont recrutés au sein du personnel du CSEC ou parmi des conseillers extérieurs, en l'occurrence des entrepreneurs prospères ou des formateurs chevronnés.

Le service Consultez-nous! est très convivial. Dès que le client entre un numéro de téléphone, le système amorce une session entre le client et l'agent d'information, qui sont alors reliés par Internet et par téléphone.

Consultez-nous!

Afin d'améliorer les services, quatre projets pilotes ont été mis en œuvre en 2000-2001 dans le cadre de Consultez-nous! (**http://www.rcsec.org**), mécanisme de pointe unique en son genre offert par les CSEC à l'appui des objectifs de Gouvernement en direct qui permet aussi de recevoir une aide sur le Web. Consultez-nous! combine les technologies d'Internet et de la téléphonie pour permettre aux clients et aux agents d'information de discuter tout en cherchant ensemble l'information sur Internet. D'après les commentaires formulés au cours des étapes de conception et de mise à l'essai, l'interface utilisateur est maintenant très conviviale. Les quatre projets pilotes ont été réalisés en Alberta, en Ontario, au Québec et au Nouveau-Brunswick, et la promotion du service a été plutôt modeste à l'étape de l'élaboration. Plus de 500 personnes parmi les premiers utilisateurs ont cliqué sur le bouton « Consultez-nous! » et plus de 80 p. 100 d'entre eux considèrent que ce service améliore grandement leur capacité à trouver l'information recherchée. À l'heure actuelle, le service est mis en place dans tous les autres CSEC, sauf ceux des Territoires du Nord-Ouest et du Nunavut, où le délai attribuable au service Internet et aux services téléphoniques par satellite complique l'utilisation de cette application. Les CSEC projettent d'offrir ce service dans le cadre du soutien des utilisateurs pour d'autres sites et produits d'information s'adressant aux entreprises.

Réseau de services aux entreprises autochtones

Dans le cadre de l'Initiative de développement des entreprises autochtones, le Réseau de services aux entreprises autochtones (RSEA) tire parti de la structure des CSEC tout en adaptant les services aux besoins uniques de la clientèle autochtone. Cinq organismes directeurs membres du Portefeuille de l'Industrie sont déterminés à assurer le succès croissant de l'Initiative, soit l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, Industrie Canada, l'Initiative fédérale de développement économique pour le Nord de l'Ontario (FedNor), l'Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec et Diversification de l'économie de l'Ouest canadien.

Dans le cadre du RSEA, le réseau des CSEC a établi 65 partenariats dans des collectivités comptant des populations importantes de Premières nations ou de Métis et dans des réserves de toutes les régions du pays, en milieu rural et urbain. Chaque site du RSEA a accès à une collection de ressources de base destinées aux clients autochtones. Outre les partenaires de la collectivité, il est possible d'avoir recours à une ligne téléphonique nationale sans frais (1 877 699-5559) et à un site Web (**http://www.rcsec.org/rsea**). Des Info-Guides pour les entreprises autochtones, présentant brièvement les programmes et services fédéraux, provinciaux et territoriaux, ont été élaborés selon la province ou le territoire de résidence expressément à l'intention des entrepreneurs autochtones.

En sa qualité de ministère responsable en Ontario, au Yukon, dans les Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut, Industrie Canada (en collaboration avec FedNor en Ontario) a créé 23 sites du RSEA. Dans les territoires, des bibliothèques itinérantes, munies d'éléments de rayonnage pliants, se rendent dans les collectivités autochtones éloignées pour mettre à leur disposition des collections de livres d'affaires et de guides pratiques.

Dans l'Ouest canadien, les agents de développement économique ont suivi une formation de base en informatique. On leur a fourni plus de 400 ordinateurs qui constituent une infrastructure de réseau virtuel, pour assurer l'accès aux renseignements commerciaux en ligne. Au Manitoba, le coordonnateur du RSEA a offert des services de consultation à 144 entreprises clientes autochtones et il s'est rendu dans 14 collectivités éloignées, où il a distribué des Info-Guides pour les entreprises autochtones.

Au Québec, l'Association d'Affaires des Premiers Peuples exploite une ligne d'information et d'aiguillage sans frais dans le cadre du RSEA. Le CSEC du Québec offre, entre autres, des séances de formation pour aider à mettre en place le nouveau service et à l'exploiter.

Dans les provinces de l'Atlantique, les intervenants autochtones ont pris part à la création d'un RSEA pour la région par l'intermédiaire du comité de travail du RSEA dans l'Atlantique. Trente-cinq collectivités et organisations autochtones ont été dotées de postes d'accès public et de ressources à l'intention des entreprises. Les CSEC assurent la formation de personnes-ressources du RSEA local afin qu'elles sachent utiliser les renseignements pour aider des entrepreneurs à lancer leur entreprise.

Appareil d'enquête à écran tactile exposé au Centre de services aux entreprises Canada-Ontario.

Évaluations

Nouveau cadre d'évaluation

Une évaluation du réseau est prévue au cours du prochain exercice. Le Cadre d'évaluation national, dont la dernière révision remonte à 1998 et qui définit les grands enjeux nationaux et les questions à examiner au cours de l'évaluation de chaque centre, devait être mis à jour afin de tenir compte de l'évolution des rôles et des services des CSEC. Le nouveau cadre, qui sera un outil d'évaluation plus complet et plus perfectionné, sera utilisé en 2001-2002 en vue d'une évaluation à l'échelle du réseau. Au nombre des nouveaux éléments, mentionnons les suivants :

- un « outil de mesures communes », comme le prescrit le Secrétariat du Conseil du Trésor, pour mesurer la satisfaction de la clientèle quant à la prestation de services;
- une évaluation axée sur les modes de prestation de services — par téléphone, en personne, par Internet (par exemple, les cotes de rendement relatives à la convivialité du site Web des CSEC);
- une section restructurée sur les services ou les partenaires spéciaux.

Les CSEC entendent par ailleurs demander régulièrement l'opinion des clients. Ils ont mis en place un centre d'enquête à écran tactile, qui recueille et analyse automatiquement la satisfaction de la clientèle pour ensuite présenter des rapports à ce sujet. Grâce à cet appareil, les clients peuvent exprimer leur opinion sur l'utilité et la qualité des documents et de l'aide que leur proposent les CSEC. Des questions standard sur la satisfaction de la clientèle figurent également dans le questionnaire. En 2000-2001, le centre d'enquête a été utilisé dans six centres différents, dont deux partenaires assurant un accès régional (le Centre d'entrepreneuriat d'Ottawa et le Business Enterprise Centre de Mississauga) ainsi que dans le Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba, à Liaison Entreprise (Centre de services aux entreprises en Alberta), dans le Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan et dans le Centre de services aux entreprises Canada — Colombie-Britannique.

Il ressort d'une analyse préliminaire des enquêtes que 95 p. 100 des répondants sont satisfaits ou très satisfaits de la collection de ressources offertes aux entreprises par les CSEC. Les demandes de renseignements présentées par les clients portent principalement sur les quatre sujets suivants : démarrage d'une entreprise, élaboration d'un plan d'affaires, études de marché et inscription des entreprises. Lorsqu'on leur a demandé de comparer les CSEC avec d'autres centres qui offrent des renseignements aux entreprises, les répondants ont indiqué que les CSEC offrent de meilleurs services en ce qui a trait aux collections de ressources, à la pertinence, aux connaissances du personnel, aux installations informatiques et au confort.

Sommaire des points saillants pour 2000-2001

En 2000-2001, les CSEC ont continué de fournir aux petites entreprises du Canada des renseignements commerciaux à jour, exacts et pertinents.

- Le Système d'information des entreprises (SIE) a continué d'offrir dans les deux langues officielles des renseignements à jour sur les programmes, les services et les règlements fédéraux dans 1 127 documents fédéraux, et des renseignements provinciaux ou territoriaux se rapportant aux affaires dans 3 574 documents.
- Les CSEC ont continué de fournir les services selon le mode d'accès privilégié par le client :
  - par téléphone (au moyen d'une ligne sans frais pour les demandes téléphoniques et le service de télécopie sur demande);
  - en personne (par l'intermédiaire des centres de ressources provinciaux ou territoriaux et de 382 partenaires assurant l'accès régional) ou par Internet (divers services sur le Web).
- Les CSEC ont également offert des services spéciaux :
  - Le Réseau de services aux entreprises autochtones répond aux besoin des gens d'affaires autochtones. Le réseau des CSEC a formé 65 partenariats avec le RSEA dans les collectivités où la population autochtone est importante.
  - Les CSEC exploitent la ligne téléphonique sans frais du Service d'information sur l'exportation d'Équipe Canada inc. En moyenne, en 2000-2001, ils ont répondu chaque mois à 1 426 appels sur le commerce.
- En s'efforçant d'harmoniser leurs produits et services avec les grandes initiatives fédérales de prestation de services, comme Gouvernement en direct et Service Canada, les CSEC ont continué d'accroître et de diversifier leurs services Internet. Mentionnons à titre d'exemple :
  - Le Système d'aide au démarrage d'une entreprise (SADE) a été lancé en janvier 2001 pour renseigner les entrepreneurs qui en sont à cette étape. Depuis le lancement de Portaildesaffaires.ca, quelque 17 p. 100 des demandes portent sur le SADE, ce qui en fait la rubrique la plus sollicitée.
  - Quatre projets pilotes ont été mis en œuvre en 2000-2001 dans le cadre de Consultez-nous! dans le but d'améliorer les services. Cette innovation au chapitre des services permet aux clients d'obtenir de l'aide au téléphone tout en consultant le Web.
- La prestation de services électroniques a monté en flèche au cours du dernier exercice. Les consultations dans Internet et les interactions par courriel ont progressé de 24 et de 44,6 p. 100 respectivement par rapport à l'exercice précédent. En revanche, le recours au service de télécopie sur demande (Info-FAX) a diminué d'environ 50 p. 100 en 2000-2001.

Annexe I Agence de promotion économique du Canada atlantique

Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouveau-Brunswick et Nouvelle-Écosse

PARTIE 1 — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	29 504	70,0	30 093	74,1	589	2,0
En personne	9 240	21,9	7 394	18,2	(1 846)	-20,0
Par télécopieur	191	0,5	183	0,5	(8)	-4,2
Par courrier	2 058	4,9	1 341	3,3	(717)	-34,8
Par courriel	1 129	2,7	1 574	3,9	445	39,4
Total partiel	**42 122**	100	**40 585**	100	**(1 537)**	**-3,6**

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	884	100	725	100	(159)	-18,0
SIRV	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Total partiel	**884**	100	**725**	100	**(159)**	**-18,0**
Total	**43 006**		**41 310**		(1 696)	**-3,9**

Nota :

Les CSEC susmentionnés n'utilisent pas de système interactif de réponse vocale. On y répond donc à tous les appels.

Tableau 2 — Personnel

	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	31	66	29	45	(2)	-6,5
Provincial	7	15	16	25	9	128,6
Autre*	9	19	19	30	10	111,1
Total	**47**	**100**	**64**	**100**	**17**	**36,2**

* Peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé.

Définitions :

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	58	55	-3
Femmes	42	45	3

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	92	93	1
Français	8	7	-1

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	71	72	1
Nouvelle	10	8	-2
Établie	18	20	2

* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et ne sont pas encore inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus				Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart	% de variation	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	757	634	(123)	-16,2	93,1	94,6

Note :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 14,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 93,1 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

Annexe II Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec

Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Québec

PARTIE 1 — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	40 696	77,8	36 828	78,0	(3 868)	-9,5
En personne	10 071	19,3	8 265	17,5	(1 806)	-17,9
Par télécopieur	362	0,7	254	0,5	(108)	-29,8
Par courrier	286	0,5	158	0,3	(128)	-44,8
Par courriel	876	1,7	1 700	3,6	824	94,1
Total partiel	**52 291**	100	**47 205**	100	**(5 086)**	**-9,7**

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	13 889	35,2	5 711	19,8	(8 178)	-58,9
SIRV	25 600	64,8	23 164	80,2	(2 436)	-9,5
Total partiel	**39 489**	100	**28 875**	100	**(10 614)**	**-26,9**
Total	**91 780**		**76 080**		**(15 700)**	**-17,1**

Nota :

Le volume de clients comprend les données sur les appels téléphoniques et le service téléphonique automatisé pour Ressources entreprises, bureau satellite du nord du Québec. Ce bureau répond aux appels au nom du CSEC du Québec, Info entrepreneurs, pour le nord de la province.

Tableau 2 — Personnel

	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	6	23	8	35	2	33,3
Provincial	0	0	0	0	–	
Autre*	20	77	15	65	(5)	-25,0
Total	**26**	**100**	**23**	**100**	**(3)**	**-11,5**

* Peut comprendre des fonctionnaires municipaux ou des entrepreneurs du secteur privé.

Définitions :

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	63	62	-1
Femmes	37	38	1

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	18	21	3
Français	82	79	-3

Nota :

Les données de la section « Autres indicateurs » excluent le bureau satellite du nord du Québec.

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	54	55	1
Nouvelle	4	5	1
Établie	42	40	-2

Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus				Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart	% de variation	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	3 638	3 317	(321)	-8,8	99,3	96,6

Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 16,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'un recul par rapport au résultat de 99,3 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

Annexe III Industrie Canada

Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Ontario, Territoires du Nord-Ouest, Yukon et Nunavut

PARTIE 1 — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	75 614	95,8	58 402	94,0	(17 212)	-22,8
En personne	1 449	1,8	968	1,6	(481)	-33,2
Par télécopieur	93	0,1	29	0,05	(64)	-68,8
Par courrier	17	0,0	14	0,02	(3)	-17,6
Par courriel	1 735	2,2	2 732	4,4	997	57,5
Total partiel	**78 908**	100	**62 145**	100	**(16 763)**	**-21,2**

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	11 864	28,9	5 969	19,9	(5 895)	-49,7
SIRV	29 131	71,1	23 970	80,1	(5 161)	-17,7
Total partiel	**40 995**	100	**29 939**	100	**(11 056)**	**-27,0**
Total	**119 903**		**92 084**		**(27 819)**	**-23,2**

Nota :

Le CSEC de l'Ontario est un télécentre; il n'offre donc pas de service au comptoir, ce qui explique le faible volume d'interactions en personne.

Tableau 2 — Personnel

	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	11	27	9	26	(2)	-18,2
Provincial/territorial	5	12	4	11	(1)	-20,0
Autre	25	61	22	63	(3)	-12,0
Total	**41**	**100**	**35**	**100**	**(6)**	**-14,6**

Définitions :

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	58	55	-3
Femmes	42	45	3

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	99	99	0
Français	1	1	0

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	66	64	2
Nouvelle	9	12	3
Établie	24	24	0

* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus				Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart	% de variation	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	10 070	7 144	(2 926)	-29,1	91,7	95,5

Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 15,5 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 91,7 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

Annexe IV Diversification de l'économie de l'Ouest canadien

Données de l'exercice 2000-2001

CSEC : Colombie-Britannique, Alberta, Saskatchewan et Manitoba

Partie 1 — Volume de clients et personnel

Tableau 1 — Volume de clients

Interactions avec l'aide d'un agent	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Par téléphone	117 951	36,7	101 457	38,2	(16 494)	-14,0
En personne	200 269	62,4	160 559	60,5	(39 710)	-19,8
Par télécopieur	400	0,1	641	0,2	241	60,3
Par courrier	176	0,1	289	0,1	113	64,2
Par courriel	2 203	0,7	2 586	1,0	383	17,4
Total partiel	**320 999**	100	**265 532**	100	**(55 467)**	**-17,3**

Interactions en libre-service	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Info-FAX	11 999	21,2	6 868	17,6	(5 131)	-42,8
SIRV	44 508	78,8	32 201	82,4	(12 307)	-27,7
Total partiel	**56 507**	100	**39 069**	100	**(17 438)**	**-30,9**
Total	**377 506**		**304 601**		**(72 905)**	**-19,3**

Nota :

Par suite d'une décision du Comité des partenaires en gestion des CSEC, les données sur le volume de clients du Business Information Centre de Calgary ont été exclues pour l'exercice 2000-2001, car ce centre ne répond pas aux appels au nom de Liaison Entreprise (CSEC de l'Alberta). Les données correspondantes étaient incluses en 1999-2000.

Tableau 2 — Personnel

	1999-2000	%	2000-2001	%	Écart	% de variation
Fédéral	26	37	27	40	1	3,8
Provincial	21	30	24	35	3	14,3
Autre	24	34	17	25	(7)	-29,2
Total	**71**	**100**	**68**	**100**	**(3)**	**-4,2**

Définitions :

Le mode d'accès **avec l'aide d'un agent** suppose une interaction entre le client et un agent d'information du CSEC. Il s'agit de contacts en personne, par téléphone, par courriel, par télécopieur et par courrier.

Le **libre-service**, mode selon lequel les clients se servent eux-mêmes, comprend Internet (consultation des sites Web et sessions sur le Plan d'affaires interactif), le service de télécopie sur demande (Info-FAX) et un système interactif de réponse vocale (SIRV).

Les statistiques sur les sites Web des CSEC (consultation des sites Web ainsi que sessions sur le Plan d'affaires interactif et le Système d'aide au démarrage d'une entreprise) sont présentées uniquement pour l'ensemble du pays.

PARTIE 2 — Autres indicateurs

Tableau 3 — Sexe des clients

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Hommes	59	60	1
Femmes	41	40	-1

Tableau 4 — Langue de service

	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)	% de variation
Anglais	99	99	0
Français	1	1	0

Nota :

Pour l'exercice 1999-2000, les données comprennent celle du bureau satellite de Calgary.

Tableau 5 — Stade d'évolution de l'entreprise

	1999-2000 (%*)	2000-2001 (%)	% de variation
En devenir	86	84	-2
Nouvelle	3	4	1
Établie	10	12	2

* Le total des chiffres pour 1999-2000 ne donne pas 100 p. 100, car ceux-ci ont été arrondis.

Définitions :

Les entreprises **en devenir** ne sont pas encore en exploitation et n'ont pas encore été inscrites, mais elles pourraient bien être créées. Les entreprises en gestation entrent dans cette catégorie.

Les **nouvelles** entreprises sont en exploitation (ou inscrites) depuis moins d'un an.

Les entreprises **établies** sont en exploitation (ou inscrites) depuis un an ou plus.

PARTIE 3 — Services spéciaux

Tableau 6 — Activités d'Équipe Canada inc

	Nombre d'appels reçus				Norme respectée	
	1999-2000	2000-2001	Écart	% de variation	1999-2000 (%)	2000-2001 (%)
Par téléphone	3 365	3 351	(14)	-0,4	92,7	93,6

Nota :

La norme de service s'appliquant aux appels reçus par Équipe Canada inc (ECI) exige que l'on réponde à 80 p. 100 des appels dans les 20 secondes, soit avant la quatrième sonnerie. Le service offert en 2000-2001 a été de 13,6 points supérieur à la norme en vigueur. Il s'agit d'une amélioration par rapport au résultat de 92,7 p. 100 obtenu au cours de l'exercice précédent.

Les données sur les appels reçus par ECI ne comprennent pas les appels concernant le commerce transférés aux CSEC par le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI), car ces chiffres n'ont pas été ventilés selon la province ou le territoire. En 2000-2001, le MAECI a transféré au réseau des CSEC 2 609 appels de cette nature.

Les données de la section « Services spéciaux » excluent le bureau satellite de Calgary.

Annexe V Normes de service nationales

Les Centres de services aux entreprises du Canada cherchent continuellement des moyens conviviaux et rentables de mettre à la disposition des PME canadiennes des renseignements qui les concernent. Les CSEC ont pris l'engagement de respecter les normes de service suivantes.

- Les services des CSEC sont offerts à tous, et les services de base sont gratuits. (Certains centres offrent des services locaux améliorés moyennant le règlement de frais.)
- Le service est offert dans toutes les provinces et dans tous les territoires.
- Le service est offert dans la langue officielle choisie par le client.
- Les CSEC s'efforcent de faire connaître leurs services à leur clientèle.
- Ils traitent leur clientèle avec courtoisie et respect.
- Ils fournissent des renseignements à jour sur les produits, les programmes, les services et les règlements, tant fédéraux que provinciaux et territoriaux, concernant le monde des affaires. Ces renseignements sont précis, utiles, pertinents et opportuns.
- La plupart des demandes de renseignements sont traitées en moins d'un jour ouvrable, que la demande soit faite en personne, par téléphone, par télécopieur, par courrier ou par courriel. Les réponses sont acheminées selon le mode de communication choisi par le client.
- Si le CSEC ne peut répondre à une demande en un jour ouvrable, il évalue le temps nécessaire pour trouver la réponse et en informe le client.
- Lorsqu'un client doit s'adresser ailleurs, le CSEC lui fournit le numéro de téléphone de la personne-ressource qui pourra le mieux l'aider. Le centre demande au client de l'aviser de tout aiguillage qui n'aura pas donné les résultats escomptés.
- Les 50 documents fédéraux les plus souvent consultés de la base de données d'information commerciale des CSEC sont mis à jour tous les mois; les autres documents fédéraux le sont tous les 9 à 12 mois.
- Le service téléphonique est gratuit et offert habituellement de 9 h à 17 h du lundi au vendredi (sauf les jours fériés en vigueur dans la province ou le territoire concerné). Pour connaître les heures exactes, les clients doivent communiquer avec le centre de leur province ou territoire.
- Le site Web est accessible 365 jours par an, jour et nuit, sauf pendant les mises à jour du système.
- Le service Info-FAX est offert gratuitement, 365 jours par an, jour et nuit, sauf pendant les mises à jour du système.

Si, pour une raison quelconque, les clients ne sont pas satisfaits des services offerts par un CSEC, ils sont encouragés à le lui faire savoir. Tout sera mis en œuvre pour remédier rapidement au problème. Les CSEC sont déterminés à offrir aux gens d'affaires des renseignements de qualité. L'opinion de la clientèle leur tient à cœur. Il ne faut donc pas hésiter à leur transmettre des commentaires ou à leur poser des questions.

Annexe VI Personnes-ressources et adresses des CSEC

Colombie-Britannique
Centre de services aux entreprises Canada —
Colombie-Britannique
601, rue Cordova Ouest
Vancouver (Colombie-Britannique) V6B 1G1
Téléphone : (604) 775-5525
Téléphone sans frais : 1 800 667-2272 (en C.-B. seulement)
Télécopieur : (604) 775-5520
Info-FAX : (604) 775-5515
Info-FAX sans frais : 1 800 667-2272 (en C.-B. seulement)
Courriel : **askus@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.smallbusinessbc.ca/francais**

Alberta
Liaison Entreprise
Centre de services aux entreprises
10237, 104e Rue Nord-Ouest, bureau 100
Edmonton (Alberta) T5J 1B1
Téléphone : (780) 422-7722
Téléphone sans frais : 1 800 272-9675
Télécopieur : (780) 422-0055
Info-FAX : (780) 427-7971
Info-FAX sans frais : 1 800 563-9926 (en Alberta seulement)
Courriel : **buslink@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/alberta**

Saskatchewan
Centre de services aux entreprises Canada-Saskatchewan
122, 3e Avenue Nord
Saskatoon (Saskatchewan) S7K 2H6
Téléphone : (306) 956-2323
Téléphone sans frais : 1 800 667-4374
Télécopieur : (306) 956-2328
Info-FAX : (306) 956-2310
Info-FAX sans frais : 1 800 667-9433 (en Saskatchewan seulement)
Courriel : **saskatooncsbsc@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/sask**

Manitoba
Centre de services aux entreprises Canada-Manitoba
240, avenue Graham, bureau 250
C.P. 2609
Winnipeg (Manitoba) R3C 4B3
Téléphone : (204) 984-2272
Téléphone sans frais : 1 800 665-2019
Télécopieur : (204) 983-3852
Info-FAX : (204) 984-5527
Info-FAX sans frais : 1 800 665-9386
Téléimprimeur sans frais : 1 800 457-8466
Courriel : **manitoba@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/manitoba**

Ontario
Centre de services aux entreprises Canada-Ontario
Toronto (Ontario) M5C 2W7
Téléphone : (416) 954-INFO (4636)
Téléphone sans frais : 1 800 567-2345 (en Ontario seulement)
Télécopieur : (416) 954-8597
Info-FAX : (416) 954-8555
Info-FAX sans frais : 1 800 240-4192 (en Ontario seulement)
Courriel : **info@cobsc.org**
Site Web : **http://www.rcsec.org/ontario**

Québec
Info entrepreneurs
Bureau 12500, niveau Plaza
5, Place Ville-Marie
Montréal (Québec) H3B 4Y2
Téléphone : (514) 496-INFO (4636)
Téléphone sans frais : 1 800 322-INFO (4636)
Télécopieur : (514) 496-5934
Info-FAX : (514) 496-4010
Info-FAX sans frais : 1 800 322-4010
Courriel : **infoentrepreneurs@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.infoentrepreneurs.org**

Nouvelle-Écosse
Centre de services aux entreprises Canada — Nouvelle-Écosse
1575, rue Brunswick
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 2G1
Téléphone : (902) 426-8604
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (902) 426-6530
Info-FAX : (902) 426-3201
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (902) 426-4188
Téléimprimeur sans frais : 1 800 797-4188 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : **halifax@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/ns**

Nouveau-Brunswick

Centre de services aux entreprises Canada — Nouveau-Brunswick
570, rue Queen
Fredericton (Nouveau-Brunswick) E3B 6Z6
Téléphone : (506) 444-6140
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (506) 444-6172
Info-FAX : (506) 444-6169
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (506) 444-6166
Téléimprimeur sans frais : 1 800 887-6550 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : **cbscnb@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/nb**

Île-du-Prince-Édouard

Centre de services aux entreprises Canada — Île-du-Prince-Édouard
75, rue Fitzroy
C.P. 40
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard) C1A 7K2
Téléphone : (902) 368-0771
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (902) 566-7377
Info-FAX : (902) 368-0776
Info-FAX sans frais : 1 800 401-3201(dans la région de l'Atlantique seulement)
Téléimprimeur : (902) 368-0724
Courriel : **pei@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/pe**

Terre-Neuve-et-Labrador

Centre de services aux entreprises Canada — Terre-Neuve-et-Labrador
90, avenue O'Leary
C.P. 8687, succursale A
St. John's (Terre-Neuve-et-Labrador) A1B 3T1
Téléphone : (709) 772-6022
Téléphone sans frais : 1 800 668-1010 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Télécopieur : (709) 772-6090
Info-FAX : (709) 772-6030
Info-FAX sans frais : 1 888 772-6030 (dans la région de l'Atlantique seulement)
Courriel : **st.johns@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/nf**

Territoires du Nord-Ouest

Centre de services aux entreprises Canada — Territoires du Nord-Ouest
8e étage, Scotia Centre
C.P. 1320
Yellowknife (Territoires du Nord-Ouest) X1A 2L9
Téléphone : (867) 873-7958
Téléphone sans frais : 1 800 661-0599
Télécopieur : (867) 873-0101
Info-FAX : (867) 873-0575
Info-FAX sans frais : 1 800 661-0825
Courriel : **yel@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/tno**

Yukon

Centre de services aux entreprises Canada-Yukon
208, rue Main, bureau 201
Whitehorse (Yukon) Y1A 2A9
Téléphone : (867) 633-6257
Téléphone sans frais : 1 800 661-0543
Télécopieur : (867) 667-2001
Info-FAX : (867) 633-2533
Info-FAX sans frais : 1 800 841-4320 (au Yukon seulement)
Courriel : **yukon@cbsc.ic.gc.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/yukon**

Nunavut

Centre de services aux entreprises Canada-Nunavut
Édifice Parnaivik
C.P. 1000, succursale 1198
Iqaluit (Nunavut) X0A 0H0
Téléphone : (867) 979-6813
Téléphone sans frais : 1 877 499-5199 (au Nunavut seulement)
Télécopieur : (867) 979-6823
Télécopieur sans frais : 1 877 499-5299
Courriel : **cnbsc@gov.nu.ca**
Site Web : **http://www.rcsec.org/nunavut**

Canada Business Service Centres (CBSCs)

Most-Requested Federal Business Information System (BIS) Documents

Fiscal Year 2000–01 Data

PART 1 — Federal BIS Documents (Programs, Regulatory Requirements, Services)

Table 1 — Top 100 Federal BIS Documents (Officer-Assisted Transactions)

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Programs			
Canada Small Business Financing Program	Industry Canada	24 753	1
Sources of Financing	Industry Canada	8 284	3
Micro Business Program	Business Development Bank of Canada	7 019	4
Young Entrepreneur Financing Program	Business Development Bank of Canada	4 091	9
Ontario Community Futures	Industry Canada	2 982	11
Program for Export Market Development	Department of Foreign Affairs and International Trade	2 825	12
Community Futures Program	Western Economic Diversification Canada	2 543	15
Term Financing	Business Development Bank of Canada	2 374	17
Women's Enterprise Centre of Manitoba	Western Economic Diversification Canada	1 440	25
Self-Employment Program	Human Resources Development Canada	1 351	28
Business Development Program	Atlantic Canada Opportunities Agency	996	33
Alberta Women's Enterprise Initiative Association	Western Economic Diversification Canada	897	35
Industrial Research Assistance Program	National Research Council Canada	824	39
Assiniboine Credit Union Micro Loan Fund	Western Economic Diversification Canada	822	40
Targeted Wage Subsidy Program	Human Resources Development Canada	764	43
Community Business Development Corporations	Atlantic Canada Opportunities Agency	708	45
Seed Capital ConneXion Program for Young Entrepreneurs	Atlantic Canada Opportunities Agency	690	46
Capital City Savings Micro Loan Program	Western Economic Diversification Canada	684	47
Venture Capital	Business Development Bank of Canada	599	51
Aboriginal Business Canada	Industry Canada	522	53
Working Capital for Growth	Business Development Bank of Canada	503	56
Farm Credit Canada	Farm Credit Canada	491	58
Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Human Resources Development Canada	490	59
Capital Access Loan Program	Non-Governmental Organizations	452	64
IDEA — SME Program	Canada Economic Development for Quebec Regions	440	65
techno.net — Term Financing to Implement E-Commerce	Business Development Bank of Canada	402	71
Federal Youth Hires Program	Canada Customs and Revenue Agency	392	73
Export Receivables Insurance	Export Development Corporation	390	74

Continued on page 2

Canada

Table 1 *(continued)*

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Grants to Artists in Media Arts	Canada Council for the Arts	377	76
Working Capital for Exporters	Business Development Bank of Canada	354	79
ON-SITE	Human Resources Development Canada	337	83
Grants — Visual Arts	Canada Council for the Arts	327	87
Venture Loans	Business Development Bank of Canada	322	88
Student Summer Job Action	Human Resources Development Canada	317	91
Western Youth Entrepreneur Program	Western Economic Diversification Canada	310	95
Grants for Sound Recording	Canada Council for the Arts	287	100
Total		**71 359**	
Regulatory Requirements			
Goods and Services Tax and Harmonized Sales Tax	Canada Customs and Revenue Agency	14 272	2
Federal Business Incorporation — *Canada Business Corporations Act*	Industry Canada	5 382	5
Business Number	Canada Customs and Revenue Agency	4 760	6
Trade-marks	Industry Canada	2 918	13
Patents	Industry Canada	2 464	16
Export Permits	Department of Foreign Affairs and International Trade	2 090	19
Reporting of Exports	Canada Customs and Revenue Agency	1 889	20
Import Permits	Department of Foreign Affairs and International Trade	1 735	22
Labelling — Textiles	Industry Canada	1 401	26
Labelling — Non-Food	Industry Canada	1 384	27
Copyrights	Industry Canada	1 295	29
Food Labelling	Canadian Food Inspection Agency	1 282	30
Federal Not-For-Profit Incorporation — *Canada Corporations Act*/Part II	Industry Canada	1 182	31
Competition Act — Misleading Advertising and Deceptive Marketing Practices	Industry Canada	885	36
Investment Canada Act	Industry Canada	854	37
CA Number Registration and Database	Industry Canada	605	50
Information on Charities	Canada Customs and Revenue Agency	589	52
Record of Employment	Human Resources Development Canada	425	67
Tariff Treatment — Certificate of Origin — Exported Goods (NAFTA/CIFTA/CCFTA)	Canada Customs and Revenue Agency	406	69
Income Tax — Payroll Deductions	Canada Customs and Revenue Agency	398	72
Food — Regulation	Health Canada	335	84
Employment Insurance — Payroll Deductions	Canada Customs and Revenue Agency	335	85
Industrial Designs	Industry Canada	315	93
Therapeutic Products	Health Canada	311	94
Canada Pension Plan — Payroll Deductions	Canada Customs and Revenue Agency	303	98
Total		**47 715**	

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Services			
Importer/Exporter Account Number	Canada Customs and Revenue Agency	4 418	7
Strategis	Industry Canada	4 393	8
Canadian Company Capabilities	Industry Canada	3 074	10
ExportSource	Team Canada Inc	2 695	14
Automated Customs Information Service	Canada Customs and Revenue Agency	2 162	18
World Information Network (WIN) for Exports	Department of Foreign Affairs and International Trade	1 886	21
InfoExport	Department of Foreign Affairs and International Trade	1 585	23
Trust Accounts Division	Canada Customs and Revenue Agency	1 481	24
Information on the Government of Canada	Communication Canada	1 164	32
Canadian Innovation Centre	Non-Governmental Organizations	949	34
Business Window	Canada Customs and Revenue Agency	830	38
Canadian Patent Database	Industry Canada	794	41
Canadian Business Map	Industry Canada	775	42
Tariffs and Market Access Information	Department of Foreign Affairs and International Trade	750	44
Requirements for Imports and Exports of Prohibited and Controlled Goods: Other Federal Government Departments	Canada Customs and Revenue Agency	632	48
Enquiries Service	Department of Foreign Affairs and International Trade	614	49
Office of the Superintendent of Bankruptcy Canada	Industry Canada	511	54
International Trade Centres	Industry Canada	507	55
Standards Council of Canada	Standards Council of Canada	497	57
Investing and Doing Business in Canada	Department of Foreign Affairs and International Trade	486	60
Canadian Trade-marks Database	Industry Canada	479	61
New Employer Visits	Canada Customs and Revenue Agency	467	62
Tables on Diskette (TOD) — Payroll Deductions	Canada Customs and Revenue Agency	459	63
Canada Pension Plan	Human Resources Development Canada	434	66
Trade Commissioner Service	Department of Foreign Affairs and International Trade	410	68
Agri-Food Trade Service Internet Site	Agriculture and Agri-Food Canada	403	70
Guide for Canadian Small Businesses	Canada Customs and Revenue Agency	381	75
Business Immigration Program	Citizenship and Immigration Canada	367	77
MERX — Electronic Tendering Service	Public Works and Government Services Canada	362	78
Canadian Technology Network — Ontario	National Research Council Canada	349	80
Agri-Food Trade Service	Agriculture and Agri-Food Canada	347	81
Trade Data Online	Industry Canada	345	82
Small Business Customs Library	Canada Customs and Revenue Agency	332	86
Take a World View... Export Your Services!	Industry Canada	321	89
E-Commerce First Step	Industry Canada	320	90

Continued on page 4

Table 1 ***(continued)***

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Trade Fairs and Missions	Department of Foreign Affairs and International Trade	317	92
New Exporters to Border States (NEBS/EXTUS)	Department of Foreign Affairs and International Trade	310	96
Trade Team Alberta	Industry Canada	310	97
Franchising in Canada: Information Sources	Industry Canada	294	99
Total		**37 210**	

Total number of officer-assisted transactions for the top 100 federal BIS documents **156 284**

Represents 81.3 percent of all officer-assisted transactions for federal BIS documents

Type of Federal BIS Document	Number of Documents	Number of Transactions	Percent
Programs	36	71 359	45
Regulatory Requirements	25	47 715	31
Services	39	37 210	24
Total	**100**	**156 284**	**100**

PART 1 — Federal BIS Documents (Programs, Regulatory Requirements, Services)

Table 2 — Top 100 Federal BIS Documents (Self-Serve Transactions)

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Programs			
Canada Small Business Financing Program	Industry Canada	38 758	1
Young Entrepreneur Financing Program	Business Development Bank of Canada	14 784	2
Micro Business Program	Business Development Bank of Canada	10 702	4
Sources of Financing	Industry Canada	9 341	5
Venture Capital	Business Development Bank of Canada	7 266	8
Targeted Wage Subsidy Program	Human Resources Development Canada	5 194	10
Program for Export Market Development	Department of Foreign Affairs and International Trade	4 258	11
Technology Partnerships Canada	Industry Canada	4 104	12
Venture Loans	Business Development Bank of Canada	3 865	14
Term Financing	Business Development Bank of Canada	3 815	15
Innovation Loans	Business Development Bank of Canada	3 800	16
BDC CONNEX	Business Development Bank of Canada	3 693	17
Opportunities Fund for Persons with Disabilities	Human Resources Development Canada	3 627	19
Industrial Research Assistance Program	National Research Council Canada	3 439	20
Working Capital for Growth	Business Development Bank of Canada	3 417	21
techno.net — Term Financing to Implement E-Commerce	Business Development Bank of Canada	3 289	22
Job Creation Partnerships	Human Resources Development Canada	3 079	25
Advanced Network Applications/Services and Technologies Shared-Cost Funding Program	Industry Canada	3 049	26
Aboriginal Business Canada	Industry Canada	3 032	27
Grants to Artists in Media Arts	Canada Council for the Arts	2 934	28
Self-Employment Program	Human Resources Development Canada	2 875	29
Aboriginal Business Canada — Youth Entrepreneurship	Industry Canada	2 807	32
Partners in Promoting Summer Employment	Human Resources Development Canada	2 768	33
Summer Career Placements	Human Resources Development Canada	2 702	34
Grants — Visual Arts	Canada Council for the Arts	2 660	35
Canada Jobs Fund	Human Resources Development Canada	2 609	37
Aboriginal Business Canada — Innovation	Industry Canada	2 586	39
Business Development Program — Business Start-Ups/Expansions and Modernizations	Atlantic Canada Opportunities Agency	2 543	40
Canada Foundation for Innovation	Industry Canada	2 542	41
Access to Capital	Indian and Northern Affairs Canada, Industry Canada, Western Economic Diversification Canada	2 527	42
Global Line of Credit	Business Development Bank of Canada	2 505	43
Grants for Professional Writers	Canada Council for the Arts	2 483	44
Tourism Investment Fund	Business Development Bank of Canada	2 425	45
Student Business Loans Program	Business Development Bank of Canada	2 403	46
ON-SITE	Human Resources Development Canada	2 400	47

Continued on page 6

Table 2 *(continued)*

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Book Publishing Support — Grants	Canada Council for the Arts	2 259	53
Working Capital for Exporters	Business Development Bank of Canada	2 203	54
Student Summer Job Action	Human Resources Development Canada	2 175	58
Western Youth Entrepreneur Program	Western Economic Diversification Canada	2 115	61
Aboriginal Business Canada — Tourism Businesses	Industry Canada	2 099	63
Farm Credit Canada	Farm Credit Canada	2 073	64
National Bank/BDC Strategic Alliance	Business Development Bank of Canada	2 052	65
Credit Union Central of Canada/ BDC Strategic Alliance	Business Development Bank of Canada	2 035	66
Grants for Sound Recording	Canada Council for the Arts	2 035	67
Technology Inflow Program	Department of Foreign Affairs and International Trade	1 961	68
Industrial Cooperation Program	Canadian International Development Agency	1 936	70
Multimedia Fund	Telefilm Canada	1 886	72
IDEA — SME Program	Canada Economic Development for Quebec Regions	1 881	73
Outreach Program	Canada Council for the Arts	1 881	74
Cultural Industries Development Fund	Business Development Bank of Canada	1 873	75
Alberta Women's Enterprise Initiative Association	Western Economic Diversification Canada	1 858	76
Canada Marketing Program — Regional Tourism Marketing Initiatives Program 2001–02	Canadian Tourism Commission	1 852	77
Productivity Plus Loan	Business Development Bank of Canada	1 799	79
EcoAction — Community Funding Program	Environment Canada	1 773	81
Canada Community Investment Plan	Industry Canada	1 705	84
Young Canada Works	Canadian Heritage	1 682	86
Commercial Building Incentive Program	Natural Resources Canada	1 676	87
TD Bank/BDC Strategic Alliance	Business Development Bank of Canada	1 668	88
Aboriginal Business Canada — Trade and Market Expansion	Industry Canada	1 666	90
BDC and NORTHSTAR Trade Finance Inc.	Business Development Bank of Canada	1 621	93
Farm Improvement and Marketing Cooperatives Loans Act	Agriculture and Agri-Food Canada	1 613	94
Seed Capital ConneXion Program for Young Entrepreneurs	Atlantic Canada Opportunities Agency	1 598	95
Advanced Technology Innovation Fund	Industry Canada	1 589	96
Information Highway/Science and Entrepreneurship Camps 2001	Industry Canada	1 553	99
Scientific Research and Experimental Development Program	Canada Customs and Revenue Agency	1 550	100
Total Transactions		**229 948**	

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Regulatory Requirements			
Business Number	Canada Customs and Revenue Agency	11 104	3
Federal Business Incorporation — *Canada Business Corporations Act*	Industry Canada	8 656	6
Goods and Services Tax and Harmonized Sales Tax	Canada Customs and Revenue Agency	8 567	7
Trade-marks	Industry Canada	5 742	9
Patents	Industry Canada	4 045	13
Industrial Designs	Industry Canada	3 669	18
Income Tax Returns: T1 General	Canada Customs and Revenue Agency	3 230	23
Copyrights	Industry Canada	3 130	24
Income Tax — Payroll Deductions	Canada Customs and Revenue Agency	2 871	30
Income Tax Returns: The T2 Corporation Income Tax Return and the T2 Short Return	Canada Customs and Revenue Agency	2 827	31
Import Permits	Department of Foreign Affairs and International Trade	2 391	49
Federal Not-For-Profit Incorporation — *Canada Corporations Act*/Part II	Industry Canada	2 281	52
Canada Pension Plan — Payroll Deductions	Canada Customs and Revenue Agency	2 149	59
Export Permits	Department of Foreign Affairs and International Trade	2 134	60
General Excise and Sales Tax	Canada Customs and Revenue Agency	1 850	78
Food — Regulation	Health Canada	1 751	82
Competition Act — Misleading Advertising and Deceptive Marketing Practices	Industry Canada	1 667	89
Commercial Fishing Licenses	Fisheries and Oceans Canada	1 627	92
Information on Charities	Canada Customs and Revenue Agency	1 584	97
Labour Standards in Canada	Human Resources Development Canada	1 571	98
Total		**72 846**	

Continued on page 8

Table 2 *(continued)*

	Department/Agency	Number of Transactions	Rank (out of 100)
Services			
Importer/Exporter Account Number	Canada Customs and Revenue Agency	2 654	36
Canadian Company Capabilities	Industry Canada	2 591	38
Guide for Canadian Small Businesses	Canada Customs and Revenue Agency	2 396	48
Strategis	Industry Canada	2 375	50
Trade Data	Statistics Canada	2 298	51
MERX — Electronic Tendering Service	Public Works and Government Services Canada	2 195	55
Automated Fax Information Service — Corporations Directorate	Industry Canada	2 187	56
Community Access Program	Industry Canada	2 176	57
Trust Accounts Division	Canada Customs and Revenue Agency	2 114	62
Franchising in Canada: Information Sources	Industry Canada	1 954	69
Student Connection Program	Industry Canada	1 899	71
Tables on Diskette (TOD) — Payroll Deductions	Canada Customs and Revenue Agency	1 784	80
Online Federal Incorporation	Industry Canada	1 718	83
Canada Customs and Revenue Agency Forms and Publications — Internet Ordering Service	Canada Customs and Revenue Agency	1 696	85
Campus WorkLink	Industry Canada	1 654	91
Total		**31 691**	

Total number of self-serve transactions for the top 100 federal BIS documents **334 485**

Represents 43.8 percent of all self-serve transactions for federal BIS documents

Type of Federal BIS Document	Number of Documents	Number of Transactions	Percent
Programs	65	229 948	69
Regulatory Requirements	20	72 846	22
Services	15	31 691	9
Total	**100**	**334 485**	**100**

PART 2 — CBSC Documents

Table 3 — Top 25 CBSC Documents (Officer-Assisted Transactions)

	Number of Transactions	Rank (out of 25)
Info-Guides		
Business Start-Up Info-Guide	40 734	1
Taxation Info-Guide	16 643	2
Employment and Training Info-Guide	9 151	4
Young Entrepreneurs Info-Guide	8 730	7
Exporting Info-Guide	5 820	10
Importing Info-Guide	2 896	13
E-Business Info-Guide	2 189	15
Aboriginal Info-Guide	1 639	18
Total	**87 802**	
Fact Sheets		
Legal Issues in Starting a Business	10 385	3
Guide to Market Research and Analysis	8 779	6
Lending — The Basic Criteria	7 498	8
Dealing With Your Banker and Other Lenders	6 987	9
Business Plan Guide	4 076	11
Business Plan for Small Service Firms	3 764	12
Business Plan for Retailers	2 482	14
Forms of Business Organization	1 894	16
Home-Based Business	1 851	17
Checklists for Going Into Business	1 403	19
Feasibility Checklist for Starting a Small Business	1 212	20
Points to Consider When Starting Your Own Business	1 127	21
Can You Make Money With Your Idea or Invention	909	22
Selecting Professional Services	638	24
Marketing Plan Outline	614	25
Total	**53 619**	

Continued on page 10

Table 3 *(continued)*

	Number of Transactions	Rank (out of 25)
Services		
Interactive Business Planner	8 804	5
Online Small Business Workshop	720	23
Total	**9 524**	
Total number of officer-assisted transactions for the top 25 CBSC documents	**150 945**	
Represents 93 percent of all officer-assisted transactions for CBSC documents		

Type of CBSC Document	Number of Documents	Number of Transactions	Percent
Info-Guides	8	87 802	58.2
Fact Sheets	15	53 619	35.5
Services	2	9 524	6.3
Total	**25**	**150 945**	**100**

Note:

CBSC Documents

The CBSC network develops and maintains information products on topics of common interest to small businesses. **Info-Guides** integrate information from both federal and provincial governments and provide helpful overviews of the programs, services and regulations relating to a particular subject. In some regions, municipal and non-governmental content is also included. **Fact Sheets** are business information resource materials that cover all business sectors and provide information about starting and maintaining a business. Although Fact Sheets were originally developed by Saskatchewan Economic and Co-operative Development, the CBSC National Secretariat offers generic versions across the country. **Services** documents provide information about the key on-line interactive products developed by the CBSCs.

PART 2 — CBSC Documents

Table 4 — Top 25 CBSC Documents (Self-Serve Transactions)

	Number of Transactions	Rank (out of 25)
Info-Guides		
Business Start-Up Info-Guide	138 331	1
E-Business Info-Guide	64 531	2
Taxation Info-Guide	26 013	3
Young Entrepreneurs Info-Guide	15 175	5
Employment and Training Info-Guide	11 778	8
Importing Info-Guide	11 276	9
Exporting Info-Guide	10 584	10
Cooperatives Info-Guide	5 675	19
Aboriginal Info-Guide	5 274	20
Total	**288 637**	
Fact Sheets		
Legal Issues in Starting a Business	18 652	4
Guide to Market Research and Analysis	13 454	6
Lending — The Basic Criteria	13 129	7
Dealing With Your Banker and Other Lenders	10 392	11
Business Plan Guide	10 360	12
Business Plan for Small Service Firms	9 607	13
Business Plan for Retailers	6 945	15
Forms of Business Organization	6 198	16
Home-Based Business	6 165	17
Checklists for Going Into Business	5 897	18
Feasibility Checklist for Starting a Small Business	5 237	21
Points to Consider When Starting Your Own Business	5 197	22
Can You Make Money With Your Idea or Invention	5 058	23
Selecting Professional Services	4 735	24
Marketing Plan Outline	4 388	25
Total	**125 414**	

Continued on page 12

Table 4 *(continued)*

	Number of Transactions	Rank (out of 25)
Services		
Interactive Business Planner	7 357	14
Total	**7 357**	
Total number of self-serve transactions for the top 25 CBSC documents	**421 408**	
Represents 80.4 percent of all self-serve transactions for CBSC documents		

Type of CBSC Document	Number of Documents	Number of Transactions	Percent
Info-Guides	9	288 637	68.5
Fact Sheets	15	125 414	29.8
Services	1	7 357	1.7
Total	**25**	**421 408**	**100**

Note:

CBSC Documents

The CBSC network develops and maintains information products on topics of common interest to small businesses. **Info-Guides** integrate information from both federal and provincial governments and provide helpful overviews of the programs, services and regulations relating to a particular subject. In some regions, municipal and non-governmental content is also included. **Fact Sheets** are business information resource materials that cover all business sectors and provide information about starting and maintaining a business. Although Fact Sheets were originally developed by Saskatchewan Economic and Co-operative Development, the CBSC National Secretariat offers generic versions across the country. **Services** documents provide information about the key on-line interactive products developed by the CBSCs.

Gouvernement du Canada | Government of Canada

Centres de services aux entreprises du Canada (CSEC)

Documents fédéraux du Système d'information des entreprises (SIE) les plus demandés

Données de l'exercice 2000-2001

PARTIE 1 — Documents fédéraux du SIE (Programmes, exigences réglementaires et services)

Tableau 1 — Les 100 documents fédéraux du SIE les plus demandés (consultations avec l'aide d'un agent)

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
Programmes			
Programme de financement des petites entreprises du Canada	Industrie Canada	24 753	1
Sources de financement	Industrie Canada	8 284	3
Programme micro-entreprises	Banque de développement du Canada	7 019	4
Programme de financement pour jeunes entrepreneurs	Banque de développement du Canada	4 091	9
Programme de développement des collectivités de l'Ontario	Industrie Canada	2 982	11
Programme de développement des marchés d'exportation	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	2 825	12
Programme de développement des collectivités	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	2 543	15
Financement à terme	Banque de développement du Canada	2 374	17
Centre d'entreprise des femmes du Manitoba	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	1 440	25
Programme de travail indépendant	Développement des ressources humaines Canada	1 351	28
Programme de développement des entreprises	Agence de promotion économique du Canada atlantique	996	33
Alberta Women's Enterprise Initiative Association	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	897	35
Programme d'aide à la recherche industrielle	Conseil national de recherches du Canada	824	39
Programme de micro-prêts de la Coopérative de crédit d'Assiniboine	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	822	40
Programme de subventions salariales ciblées	Développement des ressources humaines Canada	764	43
Corporations locales de développement des entreprises	Agence de promotion économique du Canada atlantique	708	45
Programme de capital d'appoint conneXion pour les jeunes entrepreneurs	Agence de promotion économique du Canada atlantique	690	46
Programme de micro-prêts de la Capital City Savings	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	684	47
Capital de risque	Banque de développement du Canada	599	51
Entreprise autochtone Canada	Industrie Canada	522	53
Fonds de croissance	Banque de développement du Canada	503	56
Financement agricole Canada	Financement agricole Canada	491	58
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées	Développement des ressources humaines Canada	490	59
Programme d'accès aux prêts de capital	Organismes non gouvernementaux	452	64
Programme IDÉE-PME	Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	440	65

suite à la page 2

Canada

Tableau 1 *(suite)*

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
techno.net — du financement pour ouvrir la voie au commerce électronique	Banque de développement du Canada	402	71
Programme fédéral pour l'embauche de jeunes travailleurs	Agence des douanes et du revenu du Canada	392	73
Assurance-créances à l'exportation	Exportation et développement Canada	390	74
Subventions aux artistes des arts médiatiques	Conseil des Arts du Canada	377	76
Fonds de croissance à l'exportation	Banque de développement du Canada	354	79
À LA SOURCE	Développement des ressources humaines Canada	337	83
Subventions — Arts visuels	Conseil des Arts du Canada	327	87
Prêts à redevances	Banque de développement du Canada	322	88
Objectif emplois d'été pour étudiants	Développement des ressources humaines Canada	317	91
Programme Jeunes entrepreneurs de l'Ouest	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	310	95
Subventions à l'enregistrement sonore	Conseil des Arts du Canada	287	100
Total		**71 359**	
Exigences réglementaires			
Taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée	Agence des douanes et du revenu du Canada	14 272	2
Constitution en société de régime fédéral — *Loi canadienne sur les sociétés par actions*	Industrie Canada	5 382	5
Numéro d'entreprise	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 760	6
Marques de commerce	Industrie Canada	2 818	13
Brevets	Industrie Canada	2 464	16
Licences d'exportation	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	2 090	19
Déclaration des exportations	Agence des douanes et du revenu du Canada	1 889	20
Licences d'importation	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	1 735	22
Étiquetage — Textiles	Industrie Canada	1 401	26
Étiquetage — Produits non alimentaires	Industrie Canada	1 384	27
Droits d'auteur	Industrie Canada	1 295	29
Étiquetage — Aliments	Agence canadienne d'inspection des aliments	1 282	30
Constitution en société de régime fédéral sans but lucratif — Partie II de la *Loi sur les corporations canadiennes*	Industrie Canada	1 182	31
Loi sur la concurrence — Publicité trompeuse et pratiques commerciales déloyales	Industrie Canada	885	36
Loi sur Investissement Canada	Industrie Canada	854	37
Numéro CA et base de données	Industrie Canada	605	50
Renseignements sur les organismes de bienfaisance	Agence des douanes et du revenu du Canada	589	52
Relevé d'emploi	Développement des ressources humaines Canada	425	67
Traitement tarifaire — Certificat d'origine — Marchandises exportées (ALÉNA, ALÉCI et ALÉCC)	Agence des douanes et du revenu du Canada	406	69
Impôt sur le revenu — Retenues sur la paie	Agence des douanes et du revenu du Canada	398	72
Aliments — Réglementation	Santé Canada	335	84
Assurance-emploi — Retenues sur la paie	Agence de douanes et du revenu du Canada	335	85
Dessins industriels	Industrie Canada	315	93
Produits thérapeutiques	Santé Canada	311	94
Régime de pensions du Canada — Retenues sur la paie	Agence des douanes et du revenu du Canada	303	98
Total		**47 715**	

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
Services			
Numéro de compte importateur/exportateur	Agence des douanes et du revenu du Canada	4 418	7
Strategis	Industrie Canada	4 393	8
Réseau des entreprises canadiennes	Industrie Canada	3 074	10
ExportSource	Équipe Canada inc	2 695	14
Système d'information automatisé des douanes	Agence des douanes et du revenu du Canada	2 162	18
Réseau mondial d'information sur les exportations — WIN Exports	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	1 886	21
InfoExport	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	1 585	23
Division des comptes de fiducie	Agence des douanes et du revenu du Canada	1 481	24
Information sur le gouvernement du Canada	Communication Canada	1 164	32
Canadian Innovation Centre	Organismes non gouvernementaux	949	34
Guichet d'affaires	Agence des douanes et du revenu du Canada	830	38
Base de données sur les brevets canadiens	Industrie Canada	794	41
Carte du commerce canadien	Industrie Canada	775	42
Renseignements sur les taux tarifaires étrangers et l'accès aux marchés	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	750	44
Importation et exportation de marchandises prohibées et contrôlées : critères des autres ministères fédéraux	Agence des douanes et du revenu du Canada	632	48
Service de renseignements	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	614	49
Bureau du surintendant des faillites du Canada	Industrie Canada	511	54
Centres de commerce international	Industrie Canada	507	55
Conseil canadien des normes	Conseil canadien des normes	497	57
Investir et faire des affaires au Canada	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	486	60
Base de données sur les marques de commerce canadiennes	Industrie Canada	479	61
Programme de visites aux nouveaux employeurs	Agence des douanes et du revenu du Canada	467	62
Tables sur disquette (TSD) — Retenues sur la paie	Agence des douanes et du revenu du Canada	459	63
Régime de pensions du Canada	Développement des ressources humaines Canada	434	66
Service des délégués commerciaux	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	410	68
Site Internet du Service d'exportation agroalimentaire	Agriculture et Agroalimentaire Canada	403	70
Guide pour les petites entreprises canadiennes	Agence des douanes et du revenu du Canada	381	75
Programme d'immigration des gens d'affaires	Citoyenneté et Immigration Canada	367	77
MERX — Service électronique d'appels d'offres	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	362	78
Réseau canadien de technologie — Ontario	Conseil national de recherches du Canada	349	80
Service d'exportation agroalimentaire	Agriculture et Agroalimentaire Canada	347	81
Données sur le commerce en direct	Industrie Canada	345	82
Bibliothèque douanière des petites entreprises	Agence des douanes et du revenu du Canada	332	86
Une approche mondiale... Exportez vos services!	Industrie Canada	321	89
Commerce électronique — Première étape	Industrie Canada	320	90

suite à la page 4

Tableau 1 *(suite)*

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
Foires et missions commerciales	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	317	92
Nouveaux exportateurs aux États frontaliers (NEEF/EXPORT — É.-U.)	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	310	96
Équipe Commerce Alberta	Industrie Canada	310	97
Franchisage au Canada — Sources d'information	Industrie Canada	294	99
Total		**37 210**	

Nombre total de transactions effectuées avec l'aide d'un agent au sujet des 100 documents fédéraux du SIE les plus demandés 156 284

Représente 81,3 p. 100 des transactions effectuées avec l'aide d'un agent portant sur les documents fédéraux du SIE

Type de documents fédéraux du SIE	Nombre de documents	Nombre de transactions	%
Programmes	36	71 359	45
Exigences réglementaires	25	47 715	31
Services	39	37 210	24
Total	**100**	**156 284**	**100**

PARTIE 1 — Documents fédéraux du SIE (Programmes, exigences réglementaires et services)

Tableau 2 — Les 100 documents fédéraux du SIE les plus demandés (consultations en libre-service)

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
Programmes			
Programme de financement des petites entreprises du Canada	Industrie Canada	38 758	1
Programme de financement pour jeunes entrepreneurs	Banque de développement du Canada	14 784	2
Programme micro-entreprises	Banque de développement du Canada	10 702	4
Sources de financement	Industrie Canada	9 341	5
Capital de risque	Banque de développement du Canada	7 266	8
Subventions salariales ciblées	Développement des ressources humaines Canada	5 194	10
Programme de développement des marchés d'exportation	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	4 258	11
Partenariat technologique Canada	Industrie Canada	4 104	12
Prêts à redevances	Banque de développement du Canada	3 865	14
Financement à terme	Banque de développement du Canada	3 815	15
Prêts à l'innovation	Banque de développement du Canada	3 800	16
BDC Connex	Banque de développement du Canada	3 693	17
Fonds d'intégration pour les personnes handicapées	Développement des ressources humaines Canada	3 627	19
Programme d'aide à la recherche industrielle	Conseil national de recherches du Canada	3 439	20
Fonds de croissance	Banque de développement du Canada	3 417	21
techno.net — du financement pour ouvrir la voie au commerce électronique	Banque de développement du Canada	3 289	22
Partenariats pour la création d'emplois	Développement des ressources humaines Canada	3 079	25
Programme de financement des technologies — Applications et services de réseau de pointe (TASRP)	Industrie Canada	3 049	26
Entreprise autochtone Canada	Industrie Canada	3 032	27
Subventions aux artistes des arts médiatiques	Conseil des Arts du Canada	2 934	28
Programme de travail indépendant	Développement des ressources humaines Canada	2 875	29
Entreprise autochtone Canada — Jeunes entrepreneurs	Industrie Canada	2 807	32
Partenaires pour l'emploi d'été	Développement des ressources humaines Canada	2 768	33
Placement carrière-été	Développement des ressources humaines Canada	2 702	34
Subventions — Arts visuels	Conseil des Arts du Canada	2 660	35
Fonds du Canada pour la création d'emplois	Développement des ressources humaines Canada	2 609	37
Entreprise autochtone Canada — Innovation	Industrie Canada	2 586	39
Programme de développement des entreprises — Mise sur pied, agrandissement ou modernisation d'entreprises	Agence de promotion économique du Canada atlantique	2 543	40
Fondation canadienne pour l'innovation	Industrie Canada	2 542	41
Accès au capital	Affaires indiennes et du Nord Canada, Diversification de l'économie de l'Ouest canadien et Industrie Canada	2 527	42
Marge de crédit Globale	Banque de développement du Canada	2 505	43
Subventions aux écrivains professionnels	Conseil des Arts du Canada	2 483	44
Fonds de développement de l'industrie touristique	Banque de développement du Canada	2 425	45
Prêts aux étudiants entrepreneurs	Banque de développement du Canada	2 403	46
À LA SOURCE	Développement des ressources humaines Canada	2 400	47

suite à la page 6

Tableau 2 *(suite)*

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
Aide à l'édition de livres — Subventions	Conseil des Arts du Canada	2 259	53
Fonds de croissance à l'exportation	Banque de développement du Canada	2 203	54
Objectif emplois d'été pour étudiants	Développement des ressources humaines Canada	2 175	58
Programme Jeunes entrepreneurs de l'Ouest	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	2 115	61
Entreprise autochtone Canada — Entreprises touristiques	Industrie Canada	2 099	63
Société du crédit agricole	Financement agricole Canada	2 073	64
Alliance stratégique entre la Banque Nationale et la BDC	Banque de développement du Canada	2 052	65
Alliance stratégique entre le Système des caisses de crédit et la BDC	Banque de développement du Canada	2 035	66
Subventions à l'enregistrement sonore	Conseil des Arts du Canada	2 035	67
Programme d'apports technologiques	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	1 961	68
Programme de coopération industrielle	Agence canadienne de développement international	1 936	70
Fonds pour le multimédia	Téléfilm Canada	1 886	72
Programme IDÉE — PME	Agence de développement économique du Canada pour les régions du Québec	1 881	73
Programme de promotion de la diffusion	Conseil des Arts du Canada	1 881	74
Fonds de développement des industries culturelles	Banque de développement du Canada	1 873	75
Alberta Women's Enterprise Initiative Association	Diversification de l'économie de l'Ouest canadien	1 858	76
Programme de marketing au Canada — Programme de marketing du tourisme régional pour 2001-2002	Commission canadienne du tourisme	1 852	77
Financement Productivité plus	Banque de développement du Canada	1 799	79
ÉcoAction — Programme d'aide financière pour les organismes communautaires	Environnement Canada	1 773	81
Plan d'investissement communautaire du Canada	Industrie Canada	1 705	84
Jeunesse Canada au travail	Patrimoine canadien	1 682	86
Programme d'encouragement pour les bâtiments commerciaux	Ressources naturelles Canada	1 676	87
Alliance stratégique entre la Banque TD et la BDC	Banque de développement du Canada	1 668	88
Entreprise autochtone Canada — Expansion du commerce et des marchés	Industrie Canada	1 666	90
BDC et NORTHSTAR Financement du commerce international Inc.	Banque de développement du Canada	1 621	93
Loi sur les prêts destinés aux améliorations agricoles et à la commercialisation selon la formule coopérative	Agriculture et Agroalimentaire Canada	1 613	94
Programme de capital d'appoint conneXion pour les jeunes entrepreneurs	Agence de promotion économique du Canada atlantique	1 598	95
Fonds d'innovation dans la technologie de pointe	Industrie Canada	1 589	96
Camps de l'inforoute, des sciences et de l'entrepreneurship 2001	Industrie Canada	1 553	99
Programme de la recherche scientifique et du développement expérimental	Agence des douanes et du revenu du Canada	1 550	100
Total		**229 948**	

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
Exigences réglementaires			
Numéro d'entreprise	Agence des douanes et du revenu du Canada	11 104	3
Constitution en société de régime fédéral — *Loi canadienne sur les sociétés par actions*	Industrie Canada	8 656	6
Taxe sur les produits et services et taxe de vente harmonisée	Agence des douanes et du revenu du Canada	8 567	7
Marques de commerce	Industrie Canada	5 742	9
Brevets	Industrie Canada	4 045	13
Dessins industriels	Industrie Canada	3 669	18
Déclaration de revenus — T1 générale	Agence des douanes et du revenu du Canada	3 230	23
Droits d'auteur	Industrie Canada	3 130	24
Impôt sur le revenu — Retenues sur la paie	Agence des douanes et du revenu du Canada	2 871	30
Déclaration de revenus — Déclaration de revenus T2 des sociétés et déclaration T2 abrégée	Agence des douanes et du revenu du Canada	2 827	31
Licences d'importation	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	2 391	49
Constitution en société de régime fédéral sans but lucratif — Partie II de la *Loi sur les corporations canadiennes*	Industrie Canada	2 281	52
Régime de pensions du Canada — Retenues sur la paie	Agence des douanes et du revenu du Canada	2 149	59
Licences d'exportation	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international	2 134	60
Règlement général sur les taxes de vente et d'accise	Agence des douanes et du revenu du Canada	1 850	78
Aliments — Réglementation	Santé Canada	1 751	82
Loi sur la concurrence — Publicité trompeuse et pratiques commerciales déloyales	Industrie Canada	1 667	89
Permis de pêche commerciale	Pêches et Océans Canada	1 627	92
Renseignements sur les organismes de bienfaisance	Agence des douanes et du revenu du Canada	1 584	97
Normes du travail au Canada	Développement des ressources humaines Canada	1 571	98
Total		**72 846**	

suite à la page 8

Tableau 2 *(suite)*

	Ministère ou organisme	Nombre de transactions	Rang/100
Services			
Numéro de compte importateur/exportateur	Agence des douanes et du revenu du Canada	2 654	36
Réseau des entreprises canadiennes	Industrie Canada	2 591	38
Guide pour les petites entreprises canadiennes	Agence des douanes et du revenu du Canada	2 396	48
Strategis	Industrie Canada	2 375	50
Données sur le commerce	Statistique Canada	2 298	51
MERX — Service électronique d'appels d'offres	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	2 195	55
Service d'information automatisé par télécopieur — Direction générale des corporations	Industrie Canada	2 187	56
Programme d'accès communautaire	Industrie Canada	2 176	57
Division des comptes en fiducie	Agence des douanes et du revenu du Canada	2 114	62
Franchisage au Canada — Sources d'information	Industrie Canada	1 954	69
Programme Étudiants bien branchés	Industrie Canada	1 899	71
Tables sur disquette (TSD) — Retenues sur la paie	Agence des douanes et du revenu du Canada	1 784	80
Constitution en société de régime fédéral en direct	Industrie Canada	1 718	83
Formulaires et publications de l'Agence des douanes et du revenu du Canada — Service de commande sur Internet	Agence des douanes et du revenu du Canada	1 696	85
Connexion Travail	Industrie Canada	1 654	91
Total		**31 691**	

Nombre total de transactions effectuées en libre-service au sujet des 100 documents fédéraux du SIE les plus demandés **334 485**

Représente 43,8 p. 100 des transactions effectuées en libre-service portant sur les documents fédéraux du SIE

Type de documents fédéraux du SIE	Nombre de documents	Nombre de transactions	%
Programmes	65	229 948	69
Exigences réglementaires	20	72 846	22
Services	15	31 691	9
Total	**100**	**334 485**	**100**

PARTIE 2 — Documents des CSEC

Tableau 3 — Les 25 documents des CSEC les plus demandés (consultations avec l'aide d'un agent)

	Nombre de transactions	Rang/25
Info-Guides		
Info-Guide — Démarrage d'une entreprise	40 734	1
Info-Guide — Fiscalité	16 643	2
Info-Guide — Emploi et formation	9 151	4
Info-Guide pour les jeunes entrepreneurs	8 730	7
Info-Guide — Exportation	5 820	10
Info-Guide — Importation	2 896	13
Info-Guide — Affaires électroniques	2 189	15
Info-Guide pour les entreprises autochtones	1 639	18
Total	**87 802**	
Fiches signalétiques		
Démarrage d'une entreprise — Aspects juridiques	10 385	3
Guide pour l'étude de marché	8 779	6
Prêts — Critères de base	7 498	8
Traitez avec votre banquier et avec d'autres prêteurs	6 987	9
Critères d'un plan d'affaires	4 076	11
Plan d'affaires pour les petites entreprises de service	3 764	12
Plan d'affaires pour les détaillants	2 482	14
Genres d'entreprises	1 894	16
Entreprise à domicile	1 851	17
Listes de contrôle pour ceux qui se lancent en affaires	1 403	19
Liste de contrôle de faisabilité pour le lancement d'une entreprise	1 212	20
Points à étudier au moment de lancer une entreprise	1 127	21
Pouvez-vous faire de l'argent avec votre idée ou invention?	909	22
Choix de services professionnels	638	24
Aperçu du plan de marketing	614	25
Total	**53 619**	

suite à la page 10

Tableau 3 *(suite)*

	Nombre de transactions	Rang/25
Services		
Plan d'affaires interactif	8 804	5
Atelier en ligne sur la petite entreprise	720	23
Total	**9 524**	

Nombre total de transactions effectuées avec l'aide d'un agent au sujet des 25 documents des CSEC les plus demandés **150 945**

Représente 93 p. 100 des transactions effectuées avec l'aide d'un agent portant sur les documents des CSEC

Type de documents des CSEC	Nombre de documents	Nombre de transactions	%
Info-Guides	8	87 802	58,2
Fiches signalétiques	15	53 619	35,5
Services	2	9 524	6,3
Total	**25**	**150 945**	**100**

Nota :

Documents des CSEC

Le réseau des CSEC élabore et tient à jour des produits d'information sur des sujets d'intérêt commun pour les petites entreprises. Les **Info-Guides**, qui contiennent des renseignements qui proviennent des gouvernements fédéral et provinciaux, donnent un aperçu utile des programmes, des services et des règlements se rapportant à un sujet donné. Pour certaines régions, ils contiennent également des données provenant de sources municipales et non gouvernementales. Les **fiches signalétiques** présentent des données à l'intention des entreprises, notamment sur le démarrage et l'exploitation d'une entreprise, quel que soit le secteur d'activité. Ces fiches ont été élaborées à l'origine par le ministère du Développement économique et coopératif de la Saskatchewan, mais le Secrétariat national des CSEC en propose des versions génériques pour toutes les régions du pays. Les documents sur les **services** renseignent sur les principaux produits interactifs en ligne élaborés par les CSEC.

PARTIE 2 — Documents des CSEC

Tableau 4 — Les 25 documents des CSEC les plus demandés (consultations en libre-service)

	Nombre de transactions	Rang/25
Info-Guides		
Info-Guide — Démarrage d'une entreprise	138 331	1
Info-Guide — Affaires électroniques	64 531	2
Info-Guide — Fiscalité	26 013	3
Info-Guide pour les jeunes entrepreneurs	15 175	5
Info-Guide — Emploi et formation	11 778	8
Info-Guide — Importation	11 276	9
Info-Guide — Exportation	10 584	10
Info-Guide — Coopératives	5 675	19
Info-Guide pour les entreprises autochtones	5 274	20
Total	**288 637**	
Fiches signalétiques		
Démarrage d'une entreprise — Aspects juridiques	18 652	4
Guide pour l'étude de marché	13 454	6
Prêts — Critères de base	13 129	7
Traitez avec votre banquier et avec d'autres prêteurs	10 392	11
Critères d'un plan d'affaires	10 360	12
Plan d'affaires pour les petites entreprises de service	9 607	13
Plan d'affaires pour les détaillants	6 945	15
Genres d'entreprises	6 198	16
Entreprise à domicile	6 165	17
Listes de contrôle pour ceux qui se lancent en affaires	5 897	18
Liste de contrôle de faisabilité pour le lancement d'une entreprise	5 237	21
Points à étudier au moment de lancer une entreprise	5 197	22
Pouvez-vous faire de l'argent avec votre idée ou invention?	5 058	23
Choix de services professionnels	4 735	24
Aperçu du plan de marketing	4 388	25
Total	**125 414**	

suite à la page 12

Tableau 4 *(suite)*

	Nombre de transactions	Rang/25
Services		
Plan d'affaires interactif	7 357	14
Total	**7 357**	

Nombre total de transactions effectuées en libre-service au sujet des 25 documents des CSEC les plus demandés **421 406**

Représente 80,4 p. 100 des transactions effectuées en libre-service portant sur les documents des CSEC

Type de documents des CSEC	Nombre de documents	Nombre de transactions	%
Info-Guides	9	288 637	68,5
Fiches signalétiques	15	125 414	29,8
Services	1	7 357	1,7
Total	**25**	**421 408**	**100**

Nota :

Documents des CSEC
Le réseau des CSEC élabore et tient à jour des produits d'information sur des sujets d'intérêt commun pour les petites entreprises. Les **Info-Guides** contiennent des renseignements qui proviennent des gouvernements fédéral et provinciaux et donnent un aperçu utile des programmes, des services et des règlements se rapportant à un sujet donné. Pour certaines régions, ils contiennent également des données provenant de sources municipales et non gouvernementales. Les **fiches signalétiques** présentent des données à l'intention des entreprises, notamment sur le démarrage et l'exploitation d'une entreprise, quel que soit le secteur d'activité. Ces fiches ont été élaborées à l'origine par le ministère du Développement économique et coopératif de la Saskatchewan, mais le Secrétariat national des CSEC en propose des versions génériques pour toutes les régions du pays. Les documents sur les **services** renseignent sur les principaux produits interactifs en ligne élaborés par les CSEC.